



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Habilidades sociales y su relación con el desempeño  
laboral en los colaboradores del centro de salud  
Lliupapuquio, Andahuaylas - 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en gestión de los servicios de salud

**AUTORA:**

Daniela Muñoz Vásquez

**ASESOR:**

Dr. Percy Fritz Puga Peña

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Dirección de los servicios de salud.

**PERÚ – 2018**

## **PAGINA DE JURADOS**

---

**Mg. Ydalia Yesenia Velasquez Casana**  
**Presidenta**

---

**MSc. Rudy Alvaro Arpasi Pancca**  
**Secretario**

---

**Dr. Percy Fritz Puga Peña**  
**Vocal**

## DEDICATORIA

### **A Dios.**

Por permitirme llegar hasta este punto y haberme dado salud y fortaleza para lograr mis metas, asimismo de su infinita bondad y amor.

### **A mi hermana Milagros.**

Por ser mi ángel que desde el cielo guía mis pasos.

### **A mis padres y hermanos.**

Por ser la columna principal en todo lo que soy, Por haberme apoyado en todo momento, por sus recomendaciones, sus valores, por la incitación constante que me ha permitido ser una persona de bien y sobre todo por su amor.

### **A mi esposo.**

Por ser pieza importante en el logro de mis metas profesionales. Mis agradecimientos por haber sido mi fuente de inspiración en mi deseo de salir adelante, gracias a ti hoy puedo presentar y disfrutar esta tesis.

### **A mi hijo.**

Posiblemente en este momento no entiendas mis palabras, pero para cuando seas capaz de entender, quiero que te des cuenta de lo que significas para mí, eres la razón de que me levante cada día esforzarme por el presente y el futuro, eres mi principal motivación.

## **Agradecimientos**

A la gran universidad cesar vallejo por brindarme los conocimientos necesarios para poder realizar y concretar el presente estudio de investigación.

A Dr. Percy Fritz Puga Peña por su asesoría y persistencia en la culminación de la tesis.

Al Centro de Salud Lliupapuquio por aceptar la aplicación de este estudio de investigación.

A todos los colaboradores que laboran en el Centro de Salud Lliupapuquio por su cooperación y apoyo incondicional para la elaboración de mi tesis.

## **Presentación**

Señores miembros del jurado calificador:

Presento ante ustedes la tesis titulada " Habilidades sociales y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores del centro de salud Lliupapuquio, Andahuaylas – 2018." con la finalidad de describir, comparar y instaurar la concordancia que existe entre habilidades sociales y el desempeño laboral en colaboradores del centro de salud, la información obtenida será de gran utilidad no solo para la mejorar el entorno y el desempeño de los trabajadores sino también mejorar en la atención de las personas que acuden al centro de salud Lliupapuquio.

Se presenta esta investigación en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en gestión de los servicios de salud

Señores jurados presentes espero que esta investigación sea evaluada y obtenga su aprobación.

LA AUTORA

## Índice

PAGINA DE JURADOS.....	ii
Agradecimientos.....	iv
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de Figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
<b>I. INTRODUCCION.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1 Realidad problemática.....</b>	<b>13</b>
<b>Realidad local.....</b>	<b>13</b>
<b>1.2 Trabajos previos.....</b>	<b>14</b>
<b>1.3 Teorías relacionadas al tema.....</b>	<b>20</b>
<b>1.4 Formulación del problema.....</b>	<b>30</b>
Problema general.....	30
<b>1.5 Justificación del estudio.....</b>	<b>31</b>
<b>1.6 Hipótesis.....</b>	<b>32</b>
Hipótesis general.....	32
Hipótesis Específicos.....	32
<b>1.7 Objetivos.....</b>	<b>33</b>
Objetivo general.....	33
Objetivos específicos.....	33
<b>II. METODO.....</b>	<b>34</b>
<b>2.1 Diseño de investigación.....</b>	<b>35</b>
<b>2.2 Variables, operacionalización.....</b>	<b>35</b>
<b>2.3 Población.....</b>	<b>41</b>
<b>2.4 Muestra.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Muestreo.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b>	<b>42</b>
<b>    Criterios de Valides y confiabilidad de los instrumentos.....</b>	<b>43</b>
<b>2.5 Métodos de análisis de datos.....</b>	<b>44</b>

<b>2.6 Aspectos éticos .....</b>	<b>44</b>
<b>III RESULTADOS.....</b>	<b>45</b>
<b>IV. DISCUSIONES .....</b>	<b>69</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>72</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>75</b>
<b>VII. REFERENCIAS .....</b>	<b>76</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>78</b>

## Índice de tablas

Tabla 1 . <b>Operacionalización de la variable habilidades sociales</b> .....	37
Tabla 2. Operacionalización de la variable desempeño laboral .....	38
Tabla 3. Distribución de colaboradores .....	41
Tabla 4. Escala de fiabilidad según Alfa de Cronbach .....	45
Tabla 5. Estadísticos de fiabilidad del instrumento de investigación .....	45
Tabla 6. Resultados de la variable Habilidades Sociales .....	47
Tabla 7. Resultados de la dimensión Primera Habilidades Sociales .....	48
Tabla 8. Resultados de la dimensión Habilidades avanzadas de Interacción Social.....	49
Tabla 9. Resultados de la dimensión Habilidades relacionadas con los Sentimientos..	50
Tabla 10. Resultados de la dimensión Habilidades alternativas a la agresión.....	51
Tabla 11. Resultados de la dimensión Habilidades para hacer frente al estrés .....	52
Tabla 12. Resultados de la dimensión Habilidades de planificación.....	53
Tabla 13. Resultados de la variable Desempeño Laboral .....	54
Tabla 14. Resultados de la dimensión Motivación laboral.....	55
Tabla 15. Resultados de la dimensión Eficacia laboral.....	56
Tabla 16. Resultados de la dimensión Eficiencia profesional .....	57
Tabla 17. Prueba de correlación Rho de Spearman de la hipótesis general.....	58
Tabla 18. Escala de valor de Rho de Spearman.....	59
Tabla 20. Prueba de correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 1.....	60
Tabla 22. Prueba de correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 2.....	62
Tabla 24. Prueba de correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 3.....	63
Tabla 25. Prueba de correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 4.....	64
Tabla 27. Prueba de correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 5.....	66
Tabla 29. Prueba de correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 6.....	67



## Índice de Figuras

Figura 1. Esquema del diseño de investigación .....	35
Figura 2. Resultados de la variable Habilidades Sociales .....	47
Figura 3. Resultados de la dimensión Primeras habilidades sociales .....	48
Figura 4. Resultados de la dimensión Habilidades Avanzadas de Interacción Social ...	49
Figura 5. Resultados de la dimensión Habilidades relacionadas con los Sentimientos	50
Figura 6. Resultados de la dimensión Habilidades alternativas a la Agresión .....	51
Figura 7. Resultados de la dimensión Habilidades para hacer frente al estrés .....	52
Figura 8. Resultados de la dimensión Habilidades de planificación .....	53
Figura 9. Resultados de la variable Desempeño Laboral .....	54
Figura 10. Resultados de la dimensión Motivación laboral .....	55
Figura 11. Resultados de la dimensión Eficacia laboral.....	56
Figura 12. Resultados de la dimensión Eficiencia profesional.....	57
Figura 13. Dispersión entre las variables Habilidades sociales y Desempeño laboral ..	59
Figura 15. Dispersión entre Primeras habilidades sociales y Desempeño laboral.....	61
Figura 17. Dispersión entre Habilidades sociales avanzadas de interacción social y Desempeño laboral .....	63
Figura 19. Dispersión entre Habilidades relacionadas con los sentimientos y Desempeño laboral .....	64
Figura 21. Dispersión entre Habilidades alternativas a la agresión y Desempeño laboral .....	65
Figura 23. Dispersión entre Habilidades para hacer frente al estrés y Desempeño laboral.....	67
Figura 25. Dispersión entre Habilidades de planificación y Desempeño laboral .....	68

## Resumen

La intención de esta investigación es comprobar la relación significativa que existe entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en los colaboradores del centro Lliupapuquio, Andahuaylas – 2018. El método fue hipotético deductivo, el tipo de estudio aplicada de naturaleza descriptiva y correlacional, y el diseño empleado será correlacional. El muestreo fue de tipo no probabilístico intencionado y la muestra estuvo conformado por 30 colaboradores del centro de salud Lliupapuquio, Andahuaylas – 2018. La información se recoge con dos instrumentos de las variables de habilidades sociales y desempeño laboral y fueron validados por el método estadístico alfa de Cronbach y dictaminado por juicios de expertos, a quienes se les empleo el instrumento para luego ser procesados en el paquete estadístico SPSS V.25 y luego se correlacionaron ambas variables empleando la prueba estadística del coeficiente de correlación de Rho de Spearman con un resultado  $Rho = 0,862^{**}$ , este valor está comprendido entre 0,80 y 1,00 lo cual significa que tiene *Muy buena correlación*; por otro lado, el nivel de significancia obtenido es 0,000 que es menor a 0,05, este valor obtenido permite rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis inicial ( $H_i$ ) con una confianza del 99%, afirmando que existe relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018.

**Palabras clave:** Habilidades sociales, desempeño laboral

## Abstract

The intention of this research is to verify the significant relationship that exists between social skills and work performance in the collaborators of the Lliupapuquio center, Andahuaylas - 2018. The method was hypothetical deductive, the type of applied study of descriptive and correlational nature, and the Employee design will be correlational. The sampling was intentional non-probabilistic type and the sample consisted of 30 employees of the health center Lliupapuquio, Andahuaylas - 2018. The information is collected with two instruments of the variables of social skills and work performance and were validated by the alpha statistical method of Cronbach and dictated by expert judgments, to whom the instrument was used to then be processed in the statistical package SPSS V.25 and then both variables were correlated using the statistical test of Spearman's Rho correlation coefficient with a Rho result = 0.862 \*\*, this value is between 0.80 and 1.00, which means that it has a very good correlation; On the other hand, the level of significance obtained is 0.000, which is less than 0.05, this value allows us to reject the null hypothesis (Ho) and accept the initial hypothesis (Hi) with a confidence of 99%, affirming that there is a significant relationship between social skills and work performance in the collaborators of the Lliupapuquio Health Center, Andahuaylas, 2018.

**Keywords:** Social skills, job performance

## I. INTRODUCCION

### 1.1 Realidad problemática

#### **Realidad local**

Hoy en día el estrés laboral está siendo un problema con el desempeño laboral de un personal en su puesto de trabajo que se desempeña. Por ellos en la presente investigación se menciona algunas investigaciones. En la actualidad los profesionales de salud constituyen uno de los colectivos que sufre más altos niveles de estrés laboral, convirtiéndose esto en un conflicto que no sólo afecta a nivel exclusivo sino también a nivel profesional, corporativo y social. Las causas de insatisfacción de los usuarios del servicio de salud del Centro de Salud de Lliupapuquio es numerosa, por ejemplo las instalaciones, equipos y materiales para la atención de salud no son las adecuadas, están deterioradas o no las hay; las competencias y profesionalismo del personal de salud, por la ausencia de médicos especialistas; el nivel de educación de la población para comprender la complejidad de la salud; la angustia del usuario por una recuperación inmediata de sus dolencias y enfermedades; la falta de educación en salud a la población. Todo aquello conlleva a que los usuarios no asistan a tratarse en el Centro de Salud, o en otros casos acuden a las farmacias, clínicas particulares, curanderos y auto medicarse con hierbas medicinales de la zona para evitar demoras de atención y malos tratos por parte del personal de salud, así incurriendo en gastos y riesgos de salud. En el Centro de Salud de Lliupapuquio, la atención de la salud se ha podido observar en los usuarios diversas reacciones como: incertidumbres, frustración, descontento, etc. porque el personal de salud no lo atiende en forma oportuna a su dolencia y enfermedad, falta de claridad de las respuestas a las preguntas sobre su salud, escasa amabilidad y empatía, indiferencia en la prestación de servicios. Es por ello que se debe tener en cuenta que las atenciones que brinda el personal de salud al usuario deben ser en forma integral, a través de las acciones, estrategias y métodos que realizan para satisfacer las necesidades de los usuarios, ayudar su recuperación y disminuir el tiempo

de duración en el proceso de la atención de salud y que el usuario sienta complacencia del servicio.

## 1.2 Trabajos previos

### Antecedentes Internacionales

Martínez, Rojas y Figuera (2004) efectuaron en el estado Carabobo un estudio titulado: *Factores administrativos asociados al desempeño laboral del profesional de enfermería de las unidades de emergencia adulto, emergencia pediátrica y sala de partos del Hospital Tipo III Dr. Adolfo Prince Lara de Puerto Cabello*. El estudio fue descriptivo trasversal y la población fue conformada por treinta y seis (36) enfermeras de atención directa con una muestra aleatoria conformada por el 66.7 % de la población, es decir veinticuatro (24) enfermeras de atención directa; la información fue recolectada mediante un cuestionario de cuarenta y cinco (45) ítems conformado en escala de Lickert cuya confiabilidad obtuvo un valor de 0.90 según el Coeficiente de Alfa Crombach. Los resultados les permitieron determinar que la demanda laboral es alta por el incremento de pacientes sin el aumento de enfermeras, en las unidades clínicas.

Esta indagación llevo a determinar que la solicitud y demanda de pacientes es alto y que nos les permite desarrollarse como profesional debido a que el personal es mínimo en el hospital.

Cuba, Sarmiento, Travieso y Vásquez (2003) realizaron un estudio titulado "Condiciones laborales en Emergencia de Adultos y efectos referidos por el personal de Enfermería Hospital "Dr. Egor Nucette" de San Carlos, Estado Cojedes, cuyo propósito fue determinar los efectos referidos en cuanto a la fisiología, y las alteraciones psicológicas y emocionales que presentan esos profesionales en su desempeño diario. Fue un estudio descriptivo y trasversal, cuya población la conformaron treinta y un (31) profesionales de enfermería. Para la recaudación de datos utilizaron la técnica de la encuesta conformada por treinta (30) ítems; dentro de las conclusiones destacan que los resultados les permitieron determinar la premisa que la escasez de personal incidía en las condiciones laborales del Personal de salud.

La presente investigación sirvió para decretar que la labor diaria en su puesto de trabajo y las condiciones en las que trabaja conlleva a efectos psicológicos y emocionales que afectan al personal de salud.

Brito, Pérez y Figuera (2003) realizaron en Caracas un estudio cuyo propósito estuvo orientado a determinar los Factores Motivacionales externos del profesional de enfermería en sus dimensiones condiciones sociales y condiciones laborales y su relación con el cuidado humano en su dimensión: Función Asistencial en Enfermería al paciente crítico. Asistencial en el Hospital “Pérez Carreño del I.V.S.S.”, metodológicamente realizaron un estudio del tipo descriptivo, correlacional, cuya población fueron 67 profesionales de enfermería de atención directa, la muestra seleccionada a través del muestreo probabilístico aleatorio simple fue de treinta y dos (32), para la recolección de información elaboraron dos instrumentos; un cuestionario y una lista de cotejo. El cuestionario tipo Lickert de cuatro puntos con veintiséis (26) ítems, cuya confiabilidad fue de 0.77, según el coeficiente alfa de Cronbach que midió la variable los factores motivacionales, el segundo instrumento fue una lista de cotejo de observación que elaboraron para medir la variable el Cuidado Humano que contenía 22 ítems y su confiabilidad obtuvo un valor de 0,84 puntos.

La siguiente investigación nos da a entender que los factores motivacionales son muy necesarios para que un personal de enfermería se desempeñe de la manera más eficiente frente a los pacientes que deben de atender y que se les presenta a diario.

Barreto, Sánchez y Méndez de Alfaro (2002) realizaron un trabajo titulado “Factores Motivacionales Externos que ofrece la Organización a los profesionales de enfermería de atención directa”, cuyo objetivo fundamental fue determinar qué factores motivacionales influían en el personal de enfermería que labora en las unidades clínicas Cirugía, Pediatría, Medicina y Gineco-Obstetricia del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (I.V.S.S.) “Dr. José María Carabaño Tosta” de Maracay, Estado Aragua. El prototipo de estudio fue descriptivo, transversal, con una población de profesionales de

enfermería de atención directa de cuarenta y cinco (45) profesionales en enfermería de atención directa. La muestra seleccionada por azar simple fue de veintitrés (23) profesionales de enfermería que constituyó el 51.9% de la población.

En esta investigación el trascendental objetivo fue comprobar que factores motivacionales influían en el personal de enfermería que laboran en sus unidades clínicas.

Mejía, González y Nava (2012) en su investigación titulada “tuvieron el objetivo de determinar la influencia de las relaciones interpersonales sobre el clima organizacional en el personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Universitario de Maracaibo. El estudio estuvo enmarcado en un modelo de campo con carácter exploratorio descriptivo correlacional, con un diseño no experimental transeccional, la población fueron las 75 enfermeras que laboran en el área quirúrgica del hospital, por lo cual se constituye en una población censal. Se aplicó un cuestionario con 66 items con una escala tipo Lickert que consto de cinco (5) alternativas. La validez del cuestionario fue realizada a través de la técnica de Juicio de Expertos, en la validación interna se usó el método Alpha Cronbach el resultado del coeficiente fue del 97%, en la confiabilidad se procedió a utilizar el método de estadística de las Dos Mitades, arrojó como resultado 95%; lo que indica posee un alto grado de confiabilidad. Se concluye que existe una Correlación Positiva Fuerte, es decir en la medida que aumentan las Relaciones Interpersonales aumenta el clima organizacional y viceversa. Lo que significa que en la medida que el personal de enfermería mejore sus relaciones interpersonales mejorara el clima organizacional percibido por dicho personal.

## **Antecedentes nacionales**

Soria (2014) en la Universidad de Huánuco Escuela de Posgrado investigo sobre “determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el hospital EsSalud - Tingo María 2014” Se planteó como objetivo central del trabajo de investigación determinar la relación de las determinantes de trabajo en el desempeño laboral de los y las licenciadas de enfermería en el Hospital I EsSalud Tingo María. 2014. Con un diseño relacional se trabajó con una muestra de 22 licenciados (as) de enfermería. Las técnicas para la recolección de información fue la Ficha de evaluación de desempeño laboral de la Unidad de Recursos Humanos del EsSalud, por medio de la cual adquirimos la información. El análisis inferencial se realizó en base a la estadística no paramétrica e interpretando la hipótesis con el estadístico de Chi cuadrado de independencia. Los resultados fueron analizados y se concluye que en mayor proporción los profesionales de enfermería son de sexo femenino, casadas y casados y con más de diez años de servicio en la carrera de enfermería. Con un valor de  $p=0,00$  la disposición del trabajo, principalmente el sueldo, las bonificaciones, el horario de trabajo y el cumplimiento de las metas programadas se relaciona con en el buen desempeño laboral respectivamente. El 25 % con buen desempeño tiene estudios de maestría o doctorado, un 83,3 % y 100 % con desempeño bueno poseen estudios de segunda especialización y de especialidad en el área. Con un p valor de 0,00 la aplicación de los conocimientos científicos y el conocimiento de medidas de seguridad del paciente que poseen las y los enfermeros se relaciona con el desempeño laboral respectivamente. El desempeño laboral también depende de la consideración a cargos que tienen para con el personal de enfermería y se relaciona además con los reconocimientos.

En esta investigación los resultados permitieron verificar cual es la relación de las determinantes de trabajo con el desempeño laboral en el área que se desempeñan donde se concluye que cuantos más estudios alcanzados opta un trabajador mayor cumplimiento de metas logra el personal que labora en un determinado área o servicio.



Dávila (2014) en la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto -UNSM-T, de Perú, realizó su investigación sobre “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de Salud de Las micro redes Cuñumbuque Y Tabalosos”. Se planteó El objetivo central en determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de las micro redes de Salud de Cuñumbuque y Tabalosos El método usado fue de tipo descriptivo, correlacional de corte transversal; la población estuvo constituida por 64 trabajadores. La técnica de recolección de información fue el de la encuesta, elaborado mediante el instrumento tipo cuestionario. Los resultados fueron: 39 trabajadores de salud, que representan el 61% de la muestra de las micro redes de Salud Cuñumbuque y Tabalosos, perciben nivel promedio de clima organizacional y 25 trabajadores de salud, que hace el 39% de la muestra, perciben nivel alto de clima organizacional; y ningún trabajador de salud percibe nivel bajo de clima organizacional. Por lo tanto, en ambas micro redes de Salud existe un buen clima organizacional de acuerdo con la percepción de los trabajadores. La prueba de Chi cuadrado nos muestra diferencia significativa, porque la probabilidad es de 0.5 siendo mayor a 0.05; de acuerdo a la percepción de los trabajadores de salud no hay diferencia en el nivel de clima organizacional en las micro redes de Salud. Para valorar la satisfacción laboral, 45 trabajadores de salud que hace un 70.3% de la muestra percibe nivel medio de satisfacción laboral; 17 trabajadores de salud que constituye el 26.6% de la muestra percibe nivel de satisfacción laboral alto y 2 trabajadores de salud que ocupa sólo el 3.1% percibe nivel de satisfacción laboral bajo.

Esta investigación nos refleja que la relación de clima organizacional con la satisfacción laboral en las dos micro redes percibe nivel alto de clima organizacional.

Díaz y Gaviria (2013) en su tesis titulada “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto. Abril-Julio 2013” tuvo el objetivo de determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional, como estas

situaciones laborales producen malestar en los profesionales de enfermería que trabajan en los servicios de emergencia, medicina, pediatría, cirugía y gineco-obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto. Se estableció un estudio de investigación de nivel descriptivo correlacional, con enfoque cuali-cuantitativo, de corte transversal, con recolección de datos prospectivo, cuya población estuvo constituida por 60 profesionales de enfermería, los mismos que formaron la muestra al 100%. Para la recolección de datos sobre el desempeño profesional se utilizó la técnica de observación no participativa, elaborando un formato que permitió evaluar en nivel de desempeño profesional (bajo, medio y alto) del personal de enfermería a través de tres competencias (cognitivas, actitudinales-sociales y capacidad técnica), de acuerdo a la escala de Likert de 0 a 3 puntos (siempre, frecuentemente, algunas veces y nunca), validado a través de una prueba piloto con 22 enfermeras del Hospital EsSalud Tarapoto, que cumplieron con características similares a la población de estudio. Se obtuvo como resultado que al 28.3% de la población de estudio ciertas situaciones laborales le producen estrés afectando en su desempeño profesional. Siendo el 10.0% con estrés laboral y nivel bajo de desempeño profesional, mientras que el 18.3% con estrés laboral y nivel medio de desempeño profesional, con un valor  $p=0.003$ ,  $\chi^2=11,395$ . Se concluye que existe relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto en el período de abril a julio del año 2013.

Arias (2013) en su tesis titulada “Las relaciones interpersonales en Enfermería

Quirúrgica: Conflictos laborales y estrategias de mejora. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2012” tuvo el objetivo de describir, caracterizar y comprender las relaciones interpersonales entre enfermeras quirúrgicas, los conflictos laborales y las estrategias de mejora en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2012. La investigación fue cualitativa con abordaje estudio de caso. Para recolectar los datos se utilizó la entrevista semi-estructurada a seis enfermeras del servicio de centro quirúrgico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, obtenidas por la

técnica de saturación y redundancia. Se concluyó que en las relaciones interpersonales de las enfermeras es imprescindible un clima laboral basado en la solidaridad, autenticidad, auto-respeto, unidad, sinergia, democracia y comunicación asertiva que favorezcan la convivencia, el cuidado humanizado y la resolución de conflictos laborales, ocasionados por malos entendidos, resentimientos, envidia y pugna por el poder; se sugiere el fomento del desarrollo personal y la identidad profesional a través de estrategias de mejora como talleres de coaching, reuniones de camaradería, entre otros aspectos que deberían considerarse desde la formación de pregrado. También es necesario fomentar una cultura de paz, donde el poder se emplee para empoderar a otros, generar sinergias y efectuar cambios positivos en beneficio de todos.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Habilidades sociales**

Definir las habilidades sociales como aquellas conductas que las personas emiten en situaciones interpersonales para obtener respuesta positiva de los demás. En la medida en que una persona se relaciona de forma adecuada con otros, recibe reforzamiento social positivo, lo cual eleva su autoestima. Dicho en otras palabras, las personas con buenas habilidades sociales, tienen más alta probabilidad tanto de conseguir sus objetivos como de mantener una buena relación con los demás, hechos que aumenta el sentimiento de auto eficacia.

(Flores, 2007, p.47)

Guerra (2006) con mucha claridad nos explica, “para tener relaciones interpersonales adecuadas necesitamos desarrollar habilidades sociales y estas habilidades, se aprenden de los errores luego de tener conflictos innecesarios con nuestros compañeros de estudio o de trabajo. “Una primera y simplificadora noción de habilidades sociales, diría que son

el conjunto de comportamientos que adquiere una persona para establecer relaciones efectivas y satisfactorias, para uno mismo y para los demás” (p. 89)

Mientras que Rojas (2010) estableció que las habilidades sociales eran:

Un conjunto de comportamientos eficaces en las relaciones interpersonales. La habilidad social, como concepto, es la capacidad compleja para emitir conductas o patrones que optimicen la influencia interpersonal y la resistencia a la influencia interpersonal no deseada; mientras que al mismo tiempo optimiza las ganancias y minimiza las pérdidas en la relación con la otra persona; manteniendo la integridad y sensación de dominio (p.13).

Al respecto las habilidades sociales son comportamientos del colaborador al interrelacionarse con las personas de su entorno que lo rodean lo cual van a mantener una buena relación entre si.

por su parte Pérez, citado por Lacunza, (2012, p. 25), definió a la habilidad social como “la conducta que permite a una persona actuar según sus intereses más importantes, además de defenderse sin ansiedad inapropiada, expresa cómodamente sentimientos honestos o ejercer los derechos personales sin negar los derechos de los demás”; por otro lado también indicó que las habilidades sociales son comportamientos sociales específicos que en conjunto forman las bases del comportamiento socialmente competente. Una persona puede tener en su repertorio unas determinadas habilidades sociales, pero, para que su actuación sea competente, ha de ponerlas en juego en la situación específica.

Refiere el mencionado la conducta de una persona le va a permitir actuar según sus intereses mas importantes el cual lo va a emplear frente a las demás personas que de su entorno o are de trabajo.

Por otro lado, Valles (2010) manifestó que:

Las habilidades sociales son comportamientos que permiten a las personas actuar según las normas socialmente deseables, permitiendo defender sus derechos y respetar el de los demás, solucionar conflictos interpersonales y expresar los sentimientos opiniones y deseos, de manera adecuada a cada situación y de forma mutuamente satisfactoria. (p. 3)

Por ende, las habilidades sociales son actuaciones que forjan que los colaboradores proceder de acuerdo a su conveniencia y expresando sus sentimientos, desde luego, relacionado a los derechos y desde ya tener la capacidad de corregir los problemas que se presentan.

### **1.3.2 Clasificación de las habilidades sociales:**

Listado de habilidades sociales clasificadas en seis áreas, las cuales establecen conductas específicas para cada una:

- a. Habilidades básicas de interacción: sonreír, saludar, presentaciones, favores, cortesía y amabilidad.
- b. Habilidades para hacer amigos: alabar y reforzar a los otros, iniciaciones sociales, unirse al juego con otros, ayudar, cooperar y compartir.
- c. Habilidades conversacionales: iniciar y terminar conversaciones, unirse a la conversación de otros y participar en conversaciones de grupo.
- d. Habilidades relacionadas con los sentimientos y emociones: expresar autoafirmaciones positivas, expresar emociones, recibir emociones, defenderlos propios derechos y defender las opiniones.
- e. Habilidades para afrontar y resolver problemas interpersonales: identificar problemas interpersonales, buscar soluciones, anticipar consecuencias, elegir y probar una solución.

- f. Habilidades para relacionarse con los adultos: cortesía, refuerzo, conversar, solucionar problemas y realizar peticiones (Rojas 2010, p. 46)

Por ello las habilidades sociales apoyan al comportamiento para que un individuo se pueda interrelacionar con otras personas de manera que van a llegar a una comprensión mutua.

Por otro lado, Gonzales (2010, p.34) indicó que las habilidades sociales se clasificaban en seis grupos:

- a. Habilidades sociales básicas: escuchar, iniciar y mantener una conversación, formular una pregunta, dar las gracias, presentar a otras personas y hacer un cumplido.
- b. Habilidades avanzadas de interacción social: pedir ayuda participar, dar instrucciones, seguir instrucciones, disculparse y convencer a los demás.
- c. Habilidades relacionadas con los sentimientos: conocer los propios sentimientos, expresar los sentimientos de los demás, enfrentarse con el enfado de otro, expresar afecto, resolver el miedo y auto recompensarse.
- d. Habilidades alternativas a la agresión: pedir permiso, compartir algo, ayudar a los demás, negociar, empezar el autocontrol, defender los propios derechos, responder a las bromas, evitar los problemas con los demás, no entrar en peleas, etcétera.
- e. Habilidades para hacer frente al estrés: formular una queja, responder a una queja, demostrar un comportamiento ético después de un juego, resolver la vergüenza, etcétera.
- f. Habilidades de planificación: tomar decisiones, discernir las propias habilidades, recoger información, resolver los problemas según su importancia, tomar decisión, concentrarse en una tarea, etcétera.

Las habilidades sociales cumplen un rol fundamental para que las personas puedan desenvolverse en lo social donde

tomar una decisión cuando se está en un ambiente de agresión el individuo sea capaz de razonar y buscar alternativas de iniciar una conversación y solucionar, evitando problemas entrando a un entorno de afecto y paz.

Según Goldstein y Cols (1989) las habilidades sociales se clasifican en seis: primeras habilidades sociales, habilidades sociales avanzadas, habilidades relacionadas con los sentimientos, habilidades alternativas a la agresión, habilidades para hacer frente al estrés y habilidades de planificación.

### **1.3.2.1 Primeras habilidades sociales**

Para Golstein (1989), “las habilidades sociales básicas para interactuar con los demás son: el escuchar, el iniciar y mantener conversaciones, la formular pregunta, dar las gracias, hablar en público, presentarse, tener expresión de amor, agrado y afecto” (p.71).

Por otro lado, Gonzales (2010) opinó que si se desea formar a una persona interesante es importante que este también sea interesarse para los otros. Una persona que muestra simpatía y que su presencia irradia tranquilidad suavizará hasta al más violento de las personas. Asimismo, manifestó la necesidad de mantener una interacción equilibrada durante el dialogo entre pares, demostrándose el saber hablar y el saber oír para lograr una interacción comunicativa fluida, interesante y enriquecedora.

Por su parte Cerezo (1997) manifestó que el contexto en el que se desenvuelven las personas influía en la interacción. Es así que en el país se observan diversas formas de desarrollarse, desenvolverse y relacionarse. (Una región varía de la otra). Muchas veces se ha observado que un poblador de la costa maneja con soltura una conversación mientras que un poblador del centro del país es más callado, reservado. Esta diferencia está marcada por su contexto inmediato.

Asimismo, Lacunza, (2012) refirió sobre la importancia de formular preguntas consigo mismo y hacia los demás. Si se formulan preguntas superficiales entonces se dará motivo a una comprensión del mismo nivel, las preguntas que no son concisas tampoco permitirán una comprensión clara del mismo. El aprendizaje de cada individuo se hace a través preguntas de forma permanente y activa. Por ello es de suma importancia la formulación de preguntas a nivel personal como hacia los demás.

### **1.3.2.2 Habilidades sociales avanzadas**

Estas son las habilidades relacionadas a los sentimientos, puesto que con aprendizaje no pueden estar separados, y según nuestros sentimientos es que actuaremos de manera inteligente o no, determinando el éxito o fracaso de un individuo en sociedad.

Para Golstein (1989) “la interacción social que se relaciona a la participación, al planteamiento de instrucciones, elogios, el solicitar apoyo, saber disculparse y convencer a los otros muestra un nivel avanzado de interacción.” (p.75).

Gonzales (2010), manifestó que las personas que demuestran la capacidad de convencimiento cuentan con habilidades avanzadas y pueden tener como meta cualquier objetivo que quisieran lograr, como el solicitar apoyo y pedir disculpas frente a otros.

### **1.3.2.3 Habilidades relacionadas con los sentimientos**

Golstein (1989) “la expresión de los sentimientos, la comprensión de los sentimientos de los demás, el enfrentarse con el enfado de otro, el poder resolver nuestros miedos y el auto recompensarse” (p.76)

Según indicó Rojas (2008) las personas que tienden a tener estas habilidades relacionadas al sentimiento “son aquellas que pueden



manejar y dar solución a los problemas de su contexto, les permite comprender, analizar los sentimientos ajenos y valorarse demostrándolo con la auto recompensa personal”.

#### **1.3.2.4 Habilidades alternativas a la agresión**

Para Golstein, (1989), Esta habilidad está referida a las habilidades para evidenciar el autocontrol personal, cuando se evitan confrontaciones, peleas, el saber negociar, saber solidarizarse con los demás, responder positivamente a las bromas, la práctica constante del autocontrol y la defensa de los derechos propios e inherentes (p.78)

El conflicto es una parte importante y forma parte de la vida del ser humano, por ello el autocontrol de un individuo al momento de tener un momento conformacional frente a un problema responde con la negociación con los derechos de cada uno de ellos.

Concluye, Gonzales (2010) que la gran mayoría de individuos que cuentan con estas habilidades y las manejan de forma adecuada son aquellas que logran triunfos en su vida personal y profesional, porque frente a una situación conflictiva o de desagrado o de enfado tienen la habilidad de poder negociar, poner en práctica la regulación de sus sentimientos. El autocontrol personal que se logra conlleva a respetar los derechos de los demás.

#### **1.3.2.5 Habilidades para hacer frente al estrés**

Según Rojas (2008), la mayoría de las personas permanecen y conviven con una situación de estrés en el aspecto laboral, académico y demás funciones y responsabilidades que deben cumplir; frente a esta situación es importante que las personas asuman creativamente y de forma muy deportiva los momentos de tensión y afronten la vergüenza y fracasos.

Es necesario cambiar el comportamiento perfeccionista, desarrollar y practicar un auto discurso racional que desafíe las creencias

perfeccionistas, desarrollar un enfoque de solución de problemas para errores, centrarse en lo positivo, eliminar el hábito del “pero...” , fijarse objetivos realistas, concederse autorización para experimentar placer, desarrollar un proceso de orientación, utilizar la “técnica de la verdad última” para eliminar los miedos implícitos en el comportamiento perfeccionista y desarrollar habilidades para resolver problemas.

(Peurifoy, R.2007)

#### **1.3.2.6 Habilidades de planificación:**

Según Goldstein (2002, donde se citó en Pacheco, 2009) “Las habilidades de planificación permitirán que el estudiante tome decisiones, discierna sobre la causa de un problema, recoger información, establecer metas, resolver problemas, determinar las propias habilidades y por último concentrarse en una tarea”.

Para Golstein, (1989) las habilidades de planificación constituyen las “habilidades para tomar decisiones, establecer objetivos, resolver los problemas según su importancia y concentrarse en una tarea” (p.75).

Según Rojas (2010) “la habilidad de planificación consiste y conlleva a analizar la problemática o acción a realizar, trazando el horizonte para poder tomar una decisión concreta y acertada frente a la situación problemática presentada”.

#### **1.3.3 Desempeño laboral**

Respecto al desempeño, Gordon (1997) indicó que este es considerado como: Un conjunto de acciones o comportamientos observables de los empleados y que de alguna forma son relevantes para lograr los objetivos propuestos que se traza la organización. El desempeño del trabajador o colaborador, como se le llama en algunas entidades, puede

ser medido según el aporte que este haga a la empresa donde labora. Los individuos trabajan con la finalidad de conseguir resultados que le permitan satisfacer sus necesidades, los cuales le permitirán crecer como ser humano. Una mínima expansión de la organización puede ser usada para poder comprender los esfuerzos que hacen los trabajadores al momento de desempeñarse en sus funciones. (Aldag y Brief, 2000).

Según Robbin y Judge (2013) definieron el desempeño laboral como: “es contenido de la evaluación del desempeño y también influye en el rendimiento y satisfacción del trabajador: En específico, el desempeño y la satisfacción aumentan cuando la evaluación se basa en criterios conductuales y orientados a resultados, cuando se habla sobre asuntos de la carrera y el desempeño, cuando el individuo tiene la oportunidad de participar en su evaluación” (p. 555)

Según Jiménez (2011) definió el desempeño laboral como:

“el proceso que facilita la ejecución de las estrategias percibidas que permiten la mejora continua de la organización y lo percibe como una visión positiva de las personas, que ayuda a reforzar conductas e incorporar variables en las conductas no deseadas”. (p.86)

La enfermería es una profesión científica, centra su actuación en la persona, la familia y la comunidad. Asimismo, la enfermería profesional sustenta su desempeño en el cuidado productivo que en palabras de Abaunza de González M. (2000) implica “utilizar el conocimiento científico, analizarlo con enfoque holístico de modo que la situación pueda articularse plenamente al contexto social, económico, legal, para tomar la mejor decisión sobre la actuación que ofrecerá al cliente. Esta situación tiene dos componentes fundamentales: lo humano y la calidad” (p.51).

## **Evaluación del desempeño laboral**

Según Werther, Davis y Guzmán (2014) definieron la evaluación del desempeño como:

un proceso por el cual se mide el rendimiento general del empleado, se mide la contribución total a la organización factor que en última instancia determina su permanencia en la empresa. La mayoría de los empleados procura obedecer la realimentación sobre la manera en que desarrolla sus actividades y el cumplimiento de las metas asignadas, mientras que los administradores tienen que evaluar el desempeño individual decide las acciones que deben tomar, se dice cuando el desempeño es inferior a lo estipulado el gerente o supervisor debe emprender una acción correctiva de manera similar, el desempeño satisfactorio o exceda lo esperado debe ser estimulado. Mientras tanto las evaluaciones informales que se basan en trabajo diario son necesarias pero insuficientes. (p.216)

## **Principios de la evaluación del desempeño**

Según Werther, Davis y Guzmán (2014) refirieron que:

los “Principios de evaluación deben estar fundamentada en una serie de principios básicos que orienten su desarrollo”

Entre estos principios podríamos destacar las siguientes: La evaluación del desempeño debe estar unida al desarrollo de las personas en la empresa; los estándares de la evaluación del desempeño deben estar fundamentados en información relevante del puesto de trabajo; .deben definirse claramente los objetivos del sistema de evaluación del desempeño; .requiere el compromiso y participación activa de todos los trabajadores.; el papel del supervisor-evaluador debe considerarse la base para aconsejar mejoras. (p.231)

## **1.4 Formulación del problema**

### **Problema general**

¿En qué medida se relaciona las habilidades sociales y el desempeño laboral en los colaboradores del centro de salud Lliupapuquio Andahuaylas, 2018?

### **Problemas específicos**

¿En qué medida se relaciona las primeras habilidades sociales y el desempeño laboral en los colaboradores del centro de salud Lliupapuquio Andahuaylas, 2018?

¿En qué medida se relaciona las Habilidades sociales avanzadas de interacción social y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018?

¿En qué medida se relaciona las Habilidades relacionadas con los sentimientos y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018?

¿En qué medida se relaciona las Habilidades alternativas a la agresión y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018?

¿En qué medida se relaciona las Habilidades para hacer frente al estrés y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018?

¿En qué medida se relaciona las Habilidades de planificación y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018?

## 1.5 Justificación del estudio

Se justifica teóricamente la actual investigación en cuanto al desempeño laboral de los profesionales de Enfermería según Leby-Leboyer (1997) “el desarrollo individual de las competencias debe formar parte, por lo tanto, de la gestión de los recursos humanos” (p.129) en relación a lo citado reside en la necesidad de lograr un mejor desenvolvimiento en su trabajo que conlleve a la optimización de los servicios de salud.

**Valor teórico,** En conclusión, esta investigación será una elaboración y un patrimonio de experiencias destinadas a aportar una contribución para perfeccionar el estilo de existencia de las personas del país y del centro de salud Lliupapuquio y pasar de un extremo a otro la realidad actual.

**Relevancia social,** la relevancia de esta investigación estriba en la pretensión de efectuar acciones conjuntas que contribuyan a dar respuestas a situaciones o necesidades detectadas, aunado a que en esta crisis coyuntural que atraviesa el país, se aportarán datos que permitan tomarse en cuenta a la hora de diseñar y ejecutar programas inherentes a los colaboradores del centro de salud Lliupapuquio.

**Las implicaciones prácticas,** Se justifica en el contexto práctico el tema del desempeño laboral y en especial a los colaboradores del centro de salud Lliupapuquio, para que las autoridades del gobierno central y local incluyan la motivación, ya que debe estimular en cada uno de ellos pues la motivación es muy esencial para que realicen un mejor desempeño laboral en la atención al usuario.

**Utilidad metodológica,** el cuestionario empleado como instrumento de recolección de información permitió continuar con otras investigaciones en la medida que se diseñen y validen instrumentos de recolección de datos para el estudio por separado de las dimensiones de habilidades sociales y el desempeño laboral según la percepción de los colaboradores del centro de salud Lliupapuquio esto permitirá diseñar más investigaciones que contribuyan a la solución de los diversos problemas.

## **1.6 Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Existe relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en los colaboradores del centro de salud Lliupapuquio Andahuaylas-2018

### **Hipótesis Específicos**

Existe relación significativa entre las Primera habilidades sociales y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018.

Existe relación significativa entre Habilidades sociales avanzadas de interacción social y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018.

Existe relación significativa entre Habilidades relacionadas con los sentimientos y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018.

Existe relación significativa entre Habilidades alternativas a la agresión y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018.

Existe relación significativa entre Habilidades para hacer frente al estrés y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018.

Existe relación significativa entre Habilidades de planificación y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018.

## **1.7 Objetivos**

### **Objetivo general**

Conocer en qué medida las habilidades sociales se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del centro de salud Lliupapuquio Andahuaylas-2018.

### **Objetivos específicos.**

- Conocer en qué medida las Primera habilidades sociales se relacionan con el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018.
- Conocer en qué medida las Habilidades sociales avanzadas de interacción social se relacionan con el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018.
- Conocer en qué medida las Habilidades relacionadas con los sentimientos se relacionan con el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018.
- Conocer en qué medida las Habilidades alternativas a la agresión se relacionan con el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018.
- Conocer en qué medida las Habilidades para hacer frente al estrés se relacionan con el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018.
- Conocer en qué medida las Habilidades de planificación se relacionan con el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018.



## II. METODO

**Método hipotético deductivo:** Según Bernal (2010) La presente investigación, utilizó el método hipotético deductivo, pues se parte de una hipótesis y mediante deducciones se llega a conclusiones. “consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.60).

### **Tipo de estudio.**

La investigación es de tipo aplicada de naturaleza descriptiva y correlacional debido a que en un primer momento se describirá cada una de las variables de estudio, seguidamente se medirá el grado de relación de las variables de habilidades sociales y desempeño laboral.

Según Sánchez y Reyes (2006) sobre la investigación aplicada dicen, “También llamada pura o fundamental, lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos. Mantiene como propósito, recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico” (p. 36).

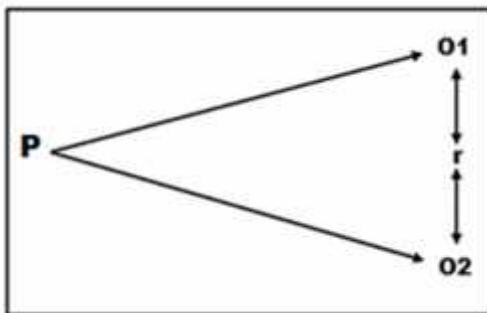
Es aplicada, porque se han recolectado datos y en su posterior se conoció las causas mediante los resultados de la investigación para resolver el problema.

Los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” Hernández, Fernández y Baptista (2010 p. 80).

Los estudios correlacionales tienen “como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” Hernández et al. (2010 p. 81).

## 2.1 Diseño de investigación

La investigación es de tipo correlacional, que según (Hernández et al., 2014) “miden el grado de relación entre dos o más variables, es decir, miden la variable presuntamente relacionada y después miden y analizan la correlación” (p.154) entre las variables habilidades sociales y del desempeño laboral, y obedece al siguiente esquema:



*Figura 1. Esquema del diseño de investigación*

Donde:

**P** = Población

**O1** = Variable 1, Habilidades sociales

**O2** = Variable 2, desempeño laboral

**r** = Correlación entre variable 1 y variable 2

## 2.2 Variables, operacionalización

### **Definición conceptual de la variable habilidades sociales**

Al respecto Golstein (1989) conceptualiza a las habilidades sociales como: “Aquellos comportamientos o conductas específicas y necesarias para interactuar y relacionarse con el otro de forma afectiva, satisfactoria y exitosa socialmente”. (p.89)

Según Gismero (2000) lo define como: “el conjunto de respuestas verbales y no verbales, parcialmente independientes y situacionalmente específicas, a través de las cuales un individuo expresa en un contexto interpersonal sus necesidades, sentimientos, preferencias, opiniones o derechos sin ansiedad excesiva y de manera asertiva, respetando todo ello en los demás, que trae como conclusión el auto reforzamiento y maximiza la probabilidad de conseguir refuerzo externo” (p.12)

### **Definición conceptual de la variable desempeño laboral**

Según Ariza (2009) considera que “el desempeño del personal de enfermería se basa en el desarrollo de las actividades con el profesionalismo, donde se reflejan los conocimientos, habilidades, destrezas, responsabilidad y motivación del personal hacia sus pacientes” (p. 93).

Según Urresta (2015) para que los profesionales de enfermería puedan desempeñar sus funciones de manera adecuada deben estar motivados, por lo que en caso de existir insatisfacción en el lugar de trabajo el rendimiento del personal sería insuficiente, en los centros hospitalarios y áreas de trabajo se debe fomentar el reconocimiento de sus logros y aportes para que con la satisfacción obtenida puedan aportar mayor responsabilidad en las tareas fijadas.

Según Chiavenato (2000), el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 249).

STONER, Freeman, & Gilbert, (1996). Afirmó que el desempeño laboral “es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (p. 510).

## Operacionalización de variables

Tabla 1 . Operacionalización de la variable habilidades sociales

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
Primeras habilidades sociales	Elige información de interés			
Habilidades sociales avanzadas	Se expresa con facilidad.		Likert	
Habilidades sociales relacionadas con los sentimientos.	Reconoce emociones que experimenta.		Siempre 5	Baja
			Casi siempre 4	Media
			A Veces 3	Alta
Habilidades alternas a la agresión	Resuelve situaciones difíciles sin tener que entrar en discusión.	1 al 45	Casi nunca 2	
			Nunca 1	
Habilidades para hacer frente al estrés	Manifiesta su forma de sentir.			
Habilidades de planificación	Analiza actividades antes de realizarlas.			

Tabla 2. Operacionalización de la variable desempeño laboral

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>escala</b>	<b>Niveles</b>
Motivación laboral	Genera buenas condiciones laborales	- Manifiesta estar satisfecho de ser servidor publico -Siente la necesidad de continuar realizando su labor en la institución		
	Produce autorrelacion profesional	- Se siente capacitado para el trabajo que realiza	Siempre (5)	
	Incentivo acorde a la función que cumple	- Cree que puede dar más de los que está ofreciendo - Realiza propuestas para mejorar la actividad institucional	Casi Siempre (4)	Bajo
	Satisface las necesidades oportunamente	- Sus expectativas económicas están satisfechas - Cumple con la misión institucional	A veces (3)	Regular
		- Considera agradable el clima institucional - Se siente estimado en la institución - Toma decisiones necesarias para mejorar su trabajo	Casi nunca (2) Nunca (1)	Bueno

Eficacia laboral	Genera capacidad de logro adecuadamente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- planifica, organiza y ejecuta adecuada y oportunamente sus actividades.</li> <li>- Alcanza a cumplir sus objetivos y metas anuales</li> </ul>
	Mejora en el desarrollo de capacidades del trabajador	<ul style="list-style-type: none"> <li>- logra las competencias planificadas en su PoE.</li> <li>- El uso de técnicas y estrategias institucionales.</li> <li>- Hace uso racional de los recursos del estado.</li> <li>- Posee conocimientos suficientes del área de competencias.</li> <li>- Mantiene una buena comunicación con los pacientes y otros.</li> <li>- Dosifica adecuadamente sus actividades en el área de trabajo</li> </ul>
Eficiencia laboral	Mejora la productividad de los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se capacita permanentemente</li> <li>- Lee informaciones de carácter profesional</li> <li>- Investiga alrededor de aspectos administrativos</li> </ul>
	Valora la labor de los trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Usa técnicas procedimientos innovadores</li> </ul>

---

Orienta a los trabajadores en sus labores específicas

- Reflexiona alrededor de su actividad profesional para reorientar o confirmar su accionar
- Conoce y participa del entorno social dentro del cual se desarrolla
- intenta superar las limitaciones que se presentan en su desempeño laboral
  
- Participa de las actividades extra labores de la institución.
- Es creativo, crítico y reflexivo
- Promueve en sus compañeros la práctica de valores

---

### 2.3 Población.

La población de la presente investigación estuvo conformada por 30 colaboradores que laboran en el centro de salud Lliupapuquio San Jerónimo, Según la estructura organizacional como se detalla a continuación:

Tabla 3. Distribución de colaboradores

<b>Colaboradores</b>	<b>Cantidad</b>
Laboratorista	2
Obstetra	4
Odontólogo	2
Nutricionista	2
Psicólogo	2
Médicos	4
Enfermeros	6
Técnicos	6
Personal de servicio	2
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

Según Hernández (2010) la población: “Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 65). Por otro lado, Bernal (2006), señala que la población “Es el conjunto de elementos en quienes puede realizarse los elementos u objetos que presentan un problema” (p. 56).



## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnicas**

Se aplicó la técnica de la encuesta, técnicamente construido la encuesta, registra con autenticidad la problemática existente, pues son los propios actores los que emiten la información que se realiza seguidamente y que permite inclusive la validación de la hipótesis. Para ello utilizó lo siguiente.

La encuesta es la forma más habitual de recolección de datos cuantitativos y generalmente utiliza un cuestionario estructurado en el que se elaboran preguntas que nos permiten obtener información cuando son aplicadas a la muestra de una determinada población según Hueso y Cascant (2012).

Para efectos de este estudio investigativo, utilizaremos el cuestionario como instrumento de recolección de datos

### **Instrumentos**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) un instrumento de recolección adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente a los conceptos o variables que el investigador tiene en mente.

El instrumento que utilizaremos para recoger datos, acorde al presente estudio investigativo, consta de tres partes: En la primera parte, hacemos una breve introducción y definimos cuál es objetivo de dicho cuestionario; la segunda incluye las instrucciones generales y la tercera parte los ítems que miden la variable correspondiente.

Los instrumentos que se utilizaron para obtener información de las variables

fueron los cuestionarios sobre las variables en estudio, ambos percibidos por el investigador.

### **Propiedades de los instrumentos**

- ✓ **La validez.** Instrumentos pasarán por un proceso de validez de contenido para mayor efectividad se realizó por un juicio de expertos.
- ✓ **La confiabilidad.** Se utilizará el método de coeficiente Alpha de Cronbach para obtener un índice de correlación.

### **Criterios de Validez y confiabilidad de los instrumentos**

#### **Cálculo del Índice de consistencia interna:**

Entenderemos como confiabilidad a la capacidad del instrumento para medir de forma consistente y precisa la característica que se pretende medir, incluyendo en si dos conceptos importantes cuales son los de consistencia interna y estabilidad temporal. La consistencia interna recoge el grado de coincidencia o parecido (homogeneidad) existente entre los ítems que componen el instrumento. La estabilidad en el tiempo se refiere a la capacidad del instrumento para arrojar las mismas mediciones cuando se aplica en momentos diferentes a los mismos sujetos.

Para el estudio de la confiabilidad del instrumento se usó la técnica de Alfa de Cronbach como indicador principal de esta, usada en cuestionarios en las que las respuestas no son necesariamente bipolares, sino que se dan en escalas y lo indica Kaplan y Saccuzzo (2006)

El coeficiente  $\alpha$  fue propuesto en 1951 por Cronbach como un estadístico para estimar la confiabilidad de una prueba, o de cualquier compuesto obtenido a partir de la suma de varias mediciones. El coeficiente depende del número de elementos  $k$  de la escala, de la varianza de cada ítem del instrumento  $s_j^2$ , y de la varianza total  $s_x^2$ , siendo su fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum_j s_j^2}{s_x^2} \right)$$

## 2.5 Métodos de análisis de datos

Se efectuó un análisis estadístico a través del Software estadístico SPSS versión 23.0, y para ello se utilizaron las medidas estadísticas:

### Coeficiente de correlación de Spearman

La relación fue cuantificada mediante el coeficiente de correlación de Spearman para la prueba de hipótesis, el cual está dado por:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

*Figura 1. Correlación de Spearman*

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de empleados que laboran el centro de salud Lliupapuquio.

## 2.6 Aspectos éticos

La presente investigación se realizó teniendo en cuenta la autorización de la directora del puesto de salud de Lliupapuquio, correspondiente a la DISA APURIMAC. Asimismo, la información que se muestra en este estudio es verídica y confiable, pues se han respetado los derechos de los autores y no se han alterado los resultados de las encuestas.

### III RESULTADOS

#### Fiabilidad del instrumento

La utilización del coeficiente Alfa de Cronbach ha servido para estimar la fiabilidad del instrumento de recolección de datos. Para estimar si el instrumento utilizado es confiable, se utilizó la escala de valoración propuesto por Cronbach que se muestra a continuación:

*Tabla 4. Escala de fiabilidad según Alfa de Cronbach*

Valor	Significado
Coeficiente alfa >.9	Es excelente
Coeficiente alfa >.8	Es bueno
Coeficiente alfa >.7	Es aceptable
Coeficiente alfa >.6	Es cuestionable
Coeficiente alfa >.5	Es pobre
Coeficiente alfa <.5	Es inaceptable

A continuación, se procedió a realizar el proceso para estimar la confiabilidad del instrumento, aplicando el programa SPSS (versión 25), cuyos resultados fueron los siguientes:

Tabla 5. Estadísticos de fiabilidad del instrumento de investigación

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Cuestionario de Habilidades Sociales	,937	50
Cuestionario de Desempeño Laboral	,906	29

Fuente. Elaboración propia

La tabla 5 presenta los resultados de fiabilidad de los dos cuestionarios utilizados de acuerdo a la escala de medida de Cronbach; los resultados obtenido del Alfa de Cronbach para ambos instrumentos se encuentran

ubicados en el **rango de Coeficiente alfa >.9** siendo este resultado de ***Excelente***; por lo que se procedió a la aplicación del instrumento de investigación en el presente trabajo de investigación.

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS

#### 3.1 Resultados de la investigación

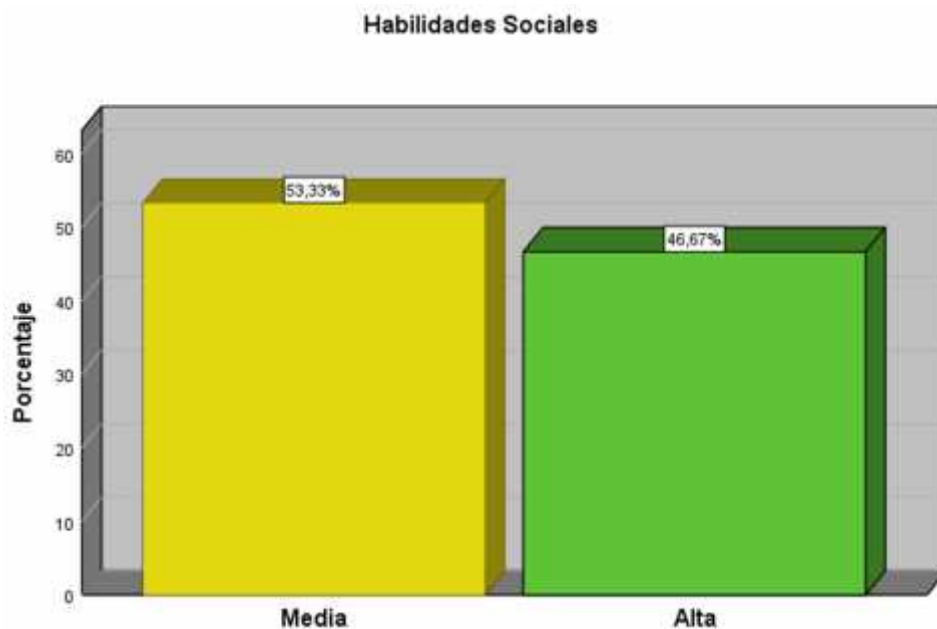
En este capítulo se presentan los resultados descriptivos de las variables consideradas en el presente trabajo de investigación.

##### 3.1.1 Resultados descriptivos de la variable Habilidades Sociales

Los resultados descriptivos de la variable Habilidades Sociales se presentan a través de frecuencias en tablas y figuras.

*Tabla 6. Resultados de la variable Habilidades Sociales*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Media	16	53,3
	Alta	14	46,7
	Total	30	100,0



*Figura 2. Resultados de la variable Habilidades Sociales*

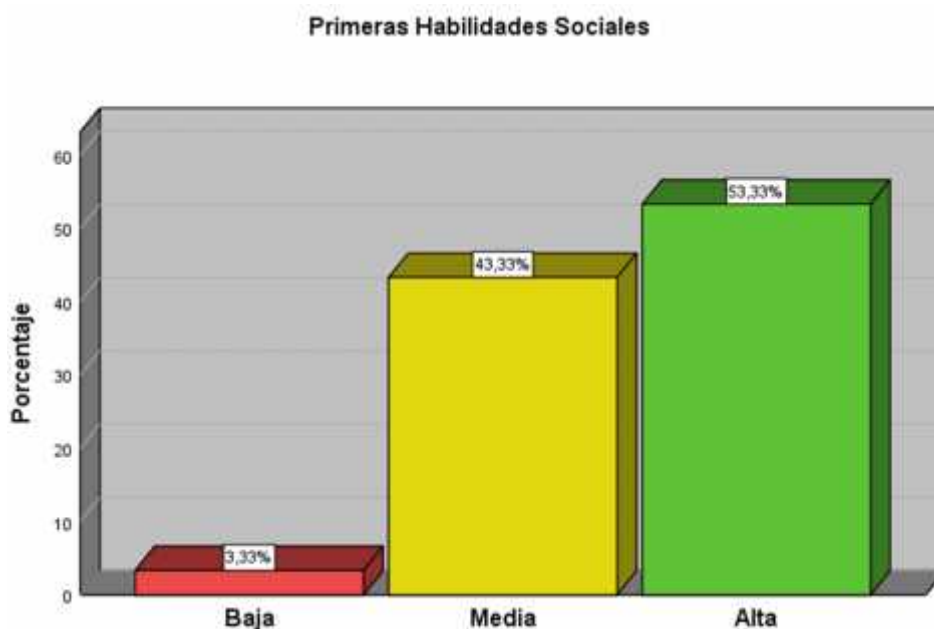
En la Tabla 6 y Figura 1, se puede observar los resultados del análisis descriptivo respecto a la variable Habilidades Sociales de los

colaboradores del Centro de Salud de Lliupapuqio, Andahuaylas. Respecto a la variable Habilidades Sociales se observa que un 53,3% que corresponde a 16 colaboradores manifiestan que las Habilidades Sociales se encuentra ubicado en un nivel *Medio*; mientras que un 46,7% que corresponde a 14 colaboradores manifiestan que las Habilidades Sociales se encuentra en un nivel *Alto*.

Respecto a los resultados descriptivos de las dimensiones de la variable Habilidades Sociales se presentan en las siguientes tablas y gráficos.

*Tabla 7. Resultados de la dimensión Primera Habilidades Sociales*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	1	3,3
	Media	13	43,3
	Alta	16	53,3
	Total	30	100,0



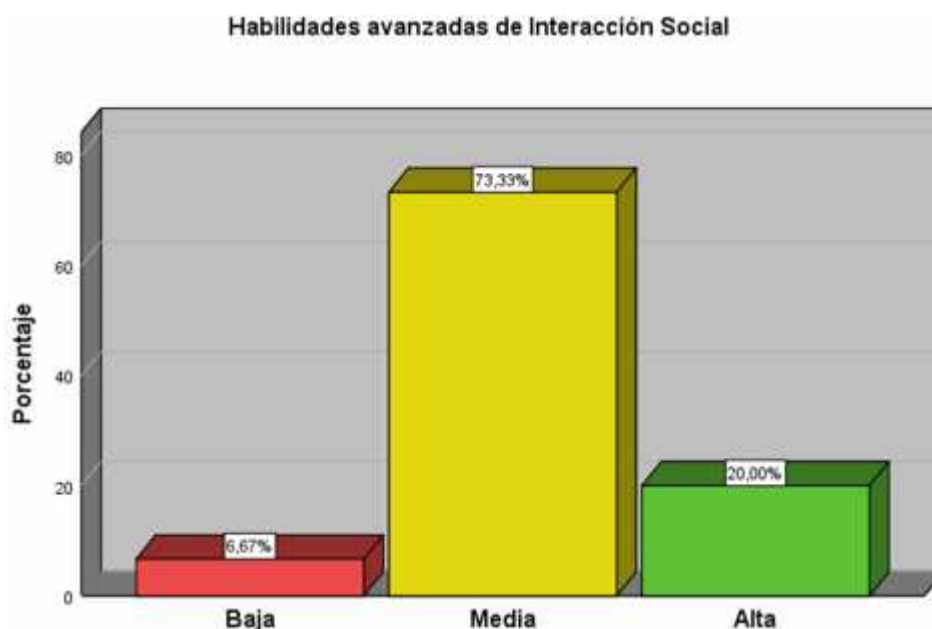
*Figura 3. Resultados de la dimensión Primeras habilidades sociales*

En la Tabla 7 y Figura 2, se puede observar los resultados del análisis descriptivo respecto a la dimensión Primeras habilidades Sociales de los

colaboradores del Centro de Salud de Lliupapuqio, Andahuaylas. Respecto a la dimensión Primeras habilidades Sociales se observa que un 53,3% que corresponde a 16 colaboradores manifiestan que las Primeras habilidades Sociales se encuentran ubicados en un nivel *Alto*; mientras que un 43,3% que corresponde a 13 colaboradores manifiestan que las Primeras habilidades Sociales se encuentran en un nivel *Medio*; mientras que un 3,3% que corresponde a un colaborador manifiesta que las Primeras habilidades Sociales se encuentran ubicado en un nivel *Bajo*.

*Tabla 8. Resultados de la dimensión Habilidades avanzadas de Interacción Social*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	2	6,7
	Media	22	73,3
	Alta	6	20,0
Total		30	100,0



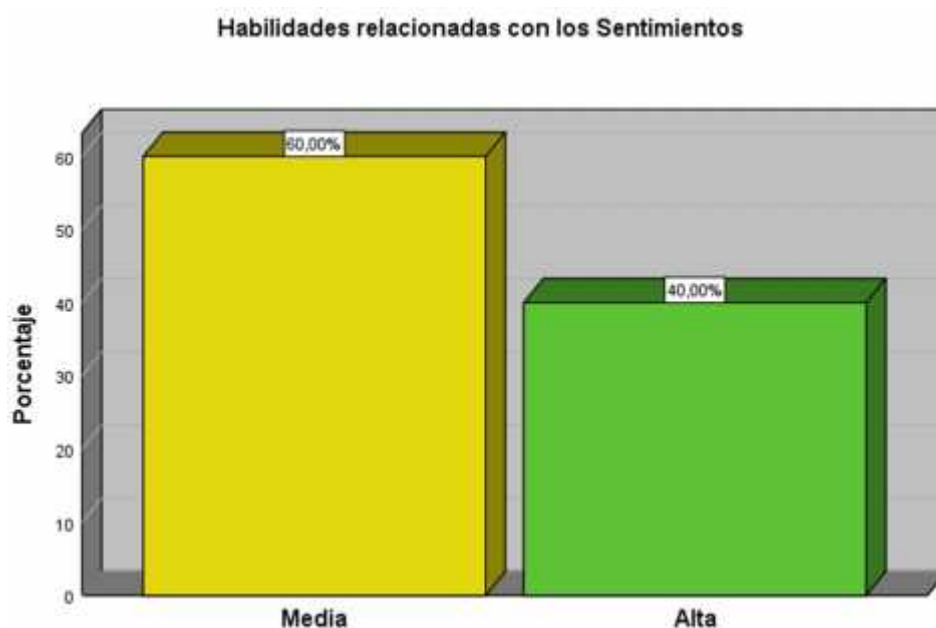
*Figura 4. Resultados de la dimensión Habilidades Avanzadas de Interacción Social*



En la Tabla 8 y Figura 3, se puede observar los resultados del análisis descriptivo respecto a la dimensión Habilidades avanzadas de Interacción Social de los colaboradores del Centro de Salud de Lliupapuqio, Andahuaylas. Respecto a la dimensión Habilidades avanzadas de Interacción Social se observa que un 73,3% que corresponde a 22 colaboradores manifiestan que las Habilidades avanzadas de Interacción Social se encuentran ubicados en un nivel *Medio*; mientras que un 20,0% que corresponde a 6 colaboradores manifiestan que las Habilidades avanzadas de Interacción Social se encuentra en un nivel *Alto*; mientras que un 6,7% que corresponde a 2 colaboradores manifiestan que las Habilidades avanzadas de Interacción Social se encuentra ubicado en un nivel *Bajo*.

*Tabla 9. Resultados de la dimensión Habilidades relacionadas con los Sentimientos.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Media	18	60,0
	Alta	12	40,0
Total		30	100,0

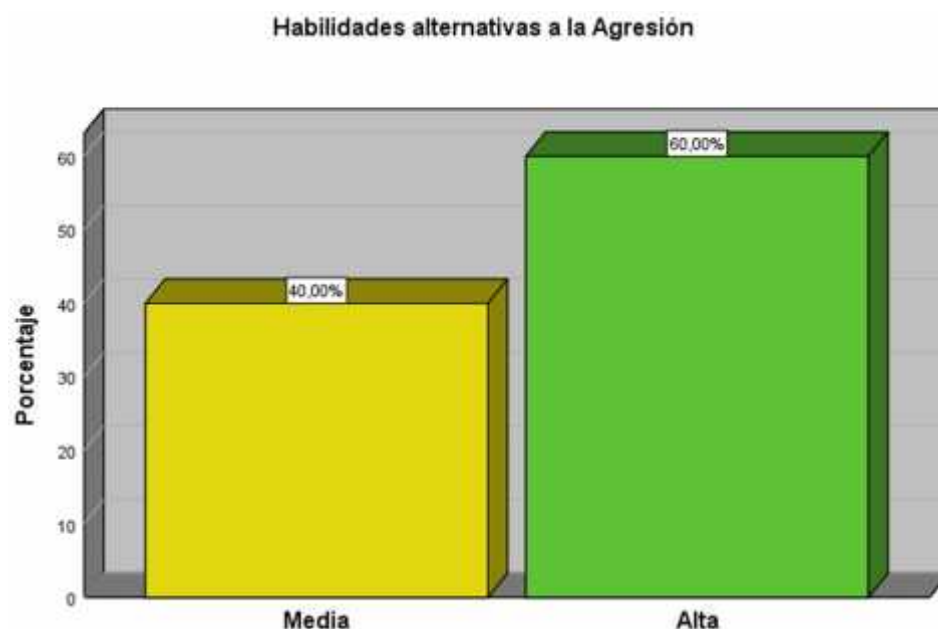


*Figura 5. Resultados de la dimensión Habilidades relacionadas con los Sentimientos*

En la Tabla 9 y Figura 4, se puede observar los resultados del análisis descriptivo respecto a la dimensión Habilidades relacionadas con los Sentimientos de los colaboradores del Centro de Salud de Lliupapuqio, Andahuaylas. Respecto a la dimensión Habilidades relacionadas con los Sentimientos se observa que un 60,0% que corresponde a 18 colaboradores manifiestan que las Habilidades relacionadas con los Sentimientos se encuentran ubicados en un nivel *Medio*; mientras que un 40,0% que corresponde a 12 colaboradores manifiestan que las Habilidades relacionadas con los Sentimientos se encuentra en un nivel *Alto*.

*Tabla 10. Resultados de la dimensión Habilidades alternativas a la agresión*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Media	12	40,0
	Alta	18	60,0
Total		30	100,0

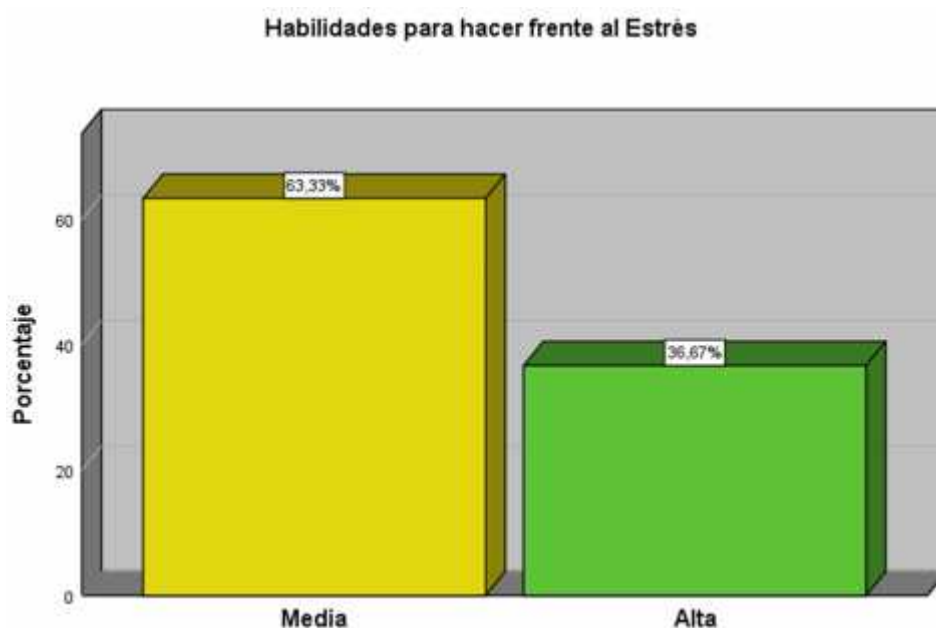


*Figura 6. Resultados de la dimensión Habilidades alternativas a la Agresión*

En la Tabla 10 y Figura 5, se puede observar los resultados del análisis descriptivo respecto a la dimensión Habilidades alternativas a la agresión de los colaboradores del Centro de Salud de Lliupapuqio, Andahuaylas. Respecto a la dimensión Habilidades alternativas a la agresión se observa que un 60,0% que corresponde a 18 colaboradores manifiestan que las Habilidades alternativas a la agresión se encuentran ubicados en un nivel *Alto*; mientras que un 40,0% que corresponde a 12 colaboradores manifiestan que las Habilidades alternativas a la agresión se encuentra en un nivel *Medio*.

*Tabla 11. Resultados de la dimensión Habilidades para hacer frente al estrés*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Media	19	63,3
	Alta	11	36,7
	Total	30	100,0



*Figura 7. Resultados de la dimensión Habilidades para hacer frente al estrés*

En la Tabla 11 y Figura 6, se puede observar los resultados del análisis descriptivo respecto a la dimensión Habilidades para hacer frente al estrés de los colaboradores del Centro de Salud de Lliupapuqio,

Andahuaylas. Respecto a la dimensión Habilidades para hacer frente al estrés se observa que un 63,3% que corresponde a 19 colaboradores manifiestan que las Habilidades para hacer frente al estrés se encuentran ubicados en un nivel *Medio*; mientras que un 36,7% que corresponde a 11 colaboradores manifiestan que las Habilidades para hacer frente al estrés se encuentran en un nivel *Alto*.

Tabla 12. Resultados de la dimensión Habilidades de planificación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Media	17	56,7
	Alta	13	43,3
Total		30	100,0

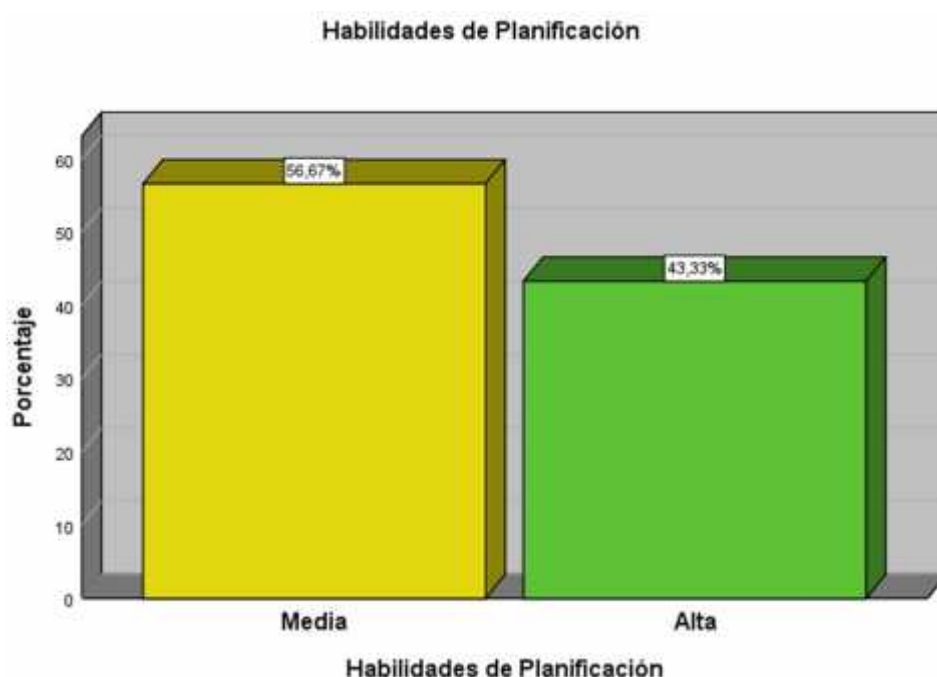


Figura 8. Resultados de la dimensión Habilidades de planificación

En la Tabla 12 y Figura 7, se puede observar los resultados del análisis descriptivo respecto a la dimensión Habilidades de planificación de los colaboradores del Centro de Salud de Lliupapuqio, Andahuaylas. Respecto a la dimensión Habilidades de planificación se observa que un 56,7% que corresponde a 17 colaboradores manifiestan que las Habilidades de planificación se encuentran ubicados en un nivel *Medio*;

mientras que un 43,3% que corresponde a 13 colaboradores manifiestan que las Habilidades de planificación se encuentran en un nivel *Alto*.

### 3.1.2 Resultados descriptivos de la variable Desempeño Laboral

A continuación, se presentan los resultados descriptivos de la variable Desempeño Laboral.

Tabla 13. Resultados de la variable Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	3,3
	Regular	17	56,7
	Bueno	12	40,0
	Total	30	100,0

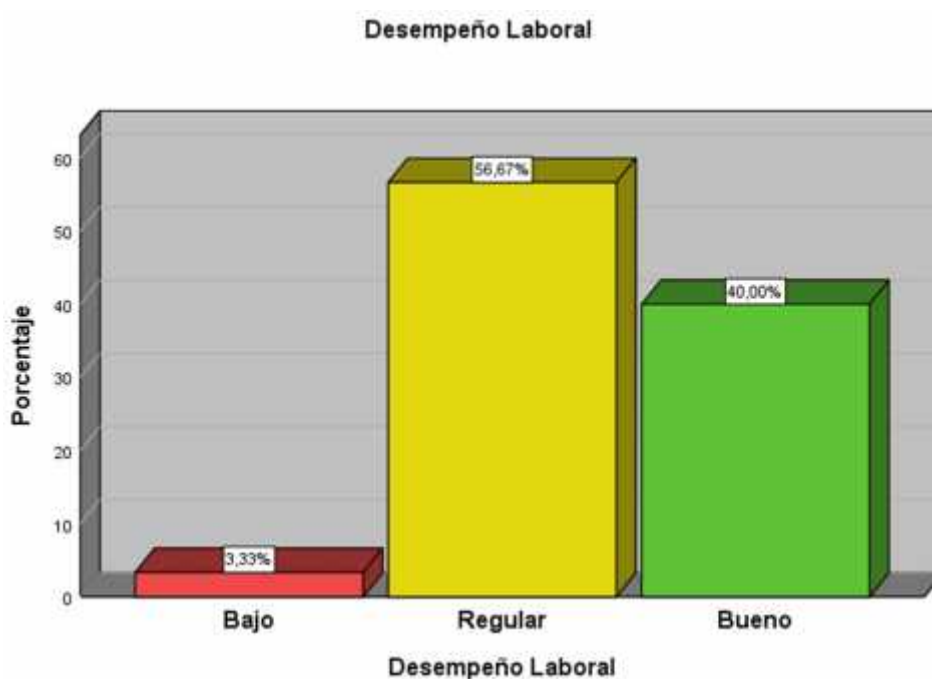


Figura 9. Resultados de la variable Desempeño Laboral

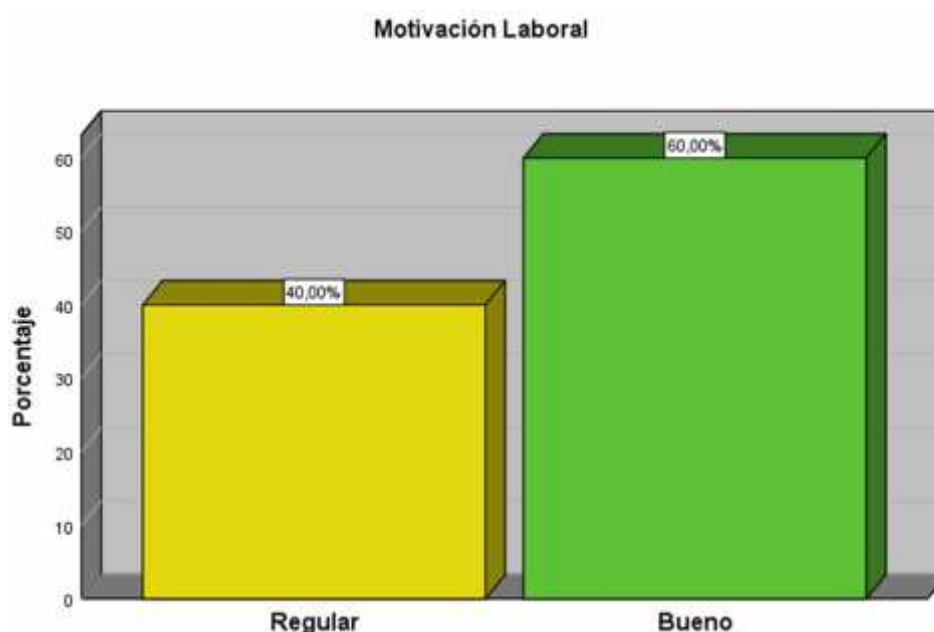
En la Tabla 13 y Figura 8, se puede observar los resultados del análisis descriptivo respecto a la variable Desempeño Laboral de los colaboradores del Centro de Salud de Lliupapuqio, Andahuaylas.

Respecto a la variable Desempeño Laboral se observa que un 56,7% que corresponde a 17 colaboradores manifiestan que el Desempeño Laboral se encuentra ubicados en un nivel *Regular*, un 40,0% que corresponde a 12 colaboradores manifiestan que el Desempeño Laboral se encuentran en un nivel *Bueno*; mientras que un 33,3% que corresponde a un colaborador manifiesta que el Desempeño Laboral se encuentra ubicado en un nivel *Bajo*.

Respecto a los resultados descriptivos de las dimensiones de la variable el Desempeño Laboral se presentan en las siguientes tablas y gráficos.

*Tabla 14. Resultados de la dimensión Motivación laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	12	40,0
	Bueno	18	60,0
Total		30	100,0



*Figura 10. Resultados de la dimensión Motivación laboral*

En la Tabla 14 y Figura 9, se puede observar los resultados del análisis descriptivo respecto a la dimensión Motivación laboral de los colaboradores del Centro de Salud de Lliupapuqio, Andahuaylas.

Respecto a la la dimensión Motivación laboral se observa que un 60,0% que corresponde a 18 colaboradores manifiestan que la dimensión Motivación laboral se encuentra ubicados en un nivel *Buena*; mientras un 40,0% que corresponde a 12 colaboradores manifiestan que la dimensión Motivación laboral se encuentran en un nivel *Regular*.

Tabla 15. Resultados de la dimensión Eficacia laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	10,0
	Regular	15	50,0
	Buena	12	40,0
Total		30	100,0

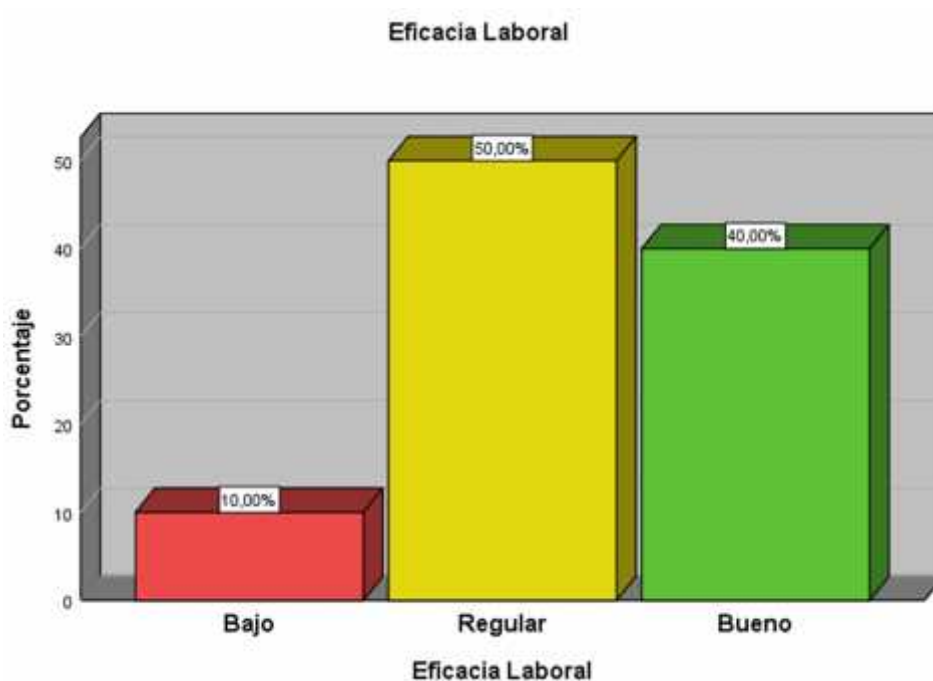


Figura 11. Resultados de la dimensión Eficacia laboral

En la Tabla 11 y Figura 10, se puede observar los resultados del análisis descriptivo respecto a la dimensión Eficacia Laboral de los colaboradores del Centro de Salud de Lliupapuquio, Andahuaylas. Respecto a la dimensión Eficacia Laboral se observa que un 50,0% que corresponde a 15 colaboradores manifiestan que la Eficacia Laboral se encuentra

ubicados en un nivel *Regular*, un 40,0% que corresponde a 12 colaboradores manifiestan que la Eficacia Laboral se encuentran en un nivel *Bueno*; mientras que un 10,0% que corresponde a 3 colaboradores manifiestan que la Eficacia Laboral se encuentra ubicado en un nivel *Bajo*.

Tabla 16. Resultados de la dimensión Eficiencia profesional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	22	73,3
	Bueno	8	26,7
Total		30	100,0

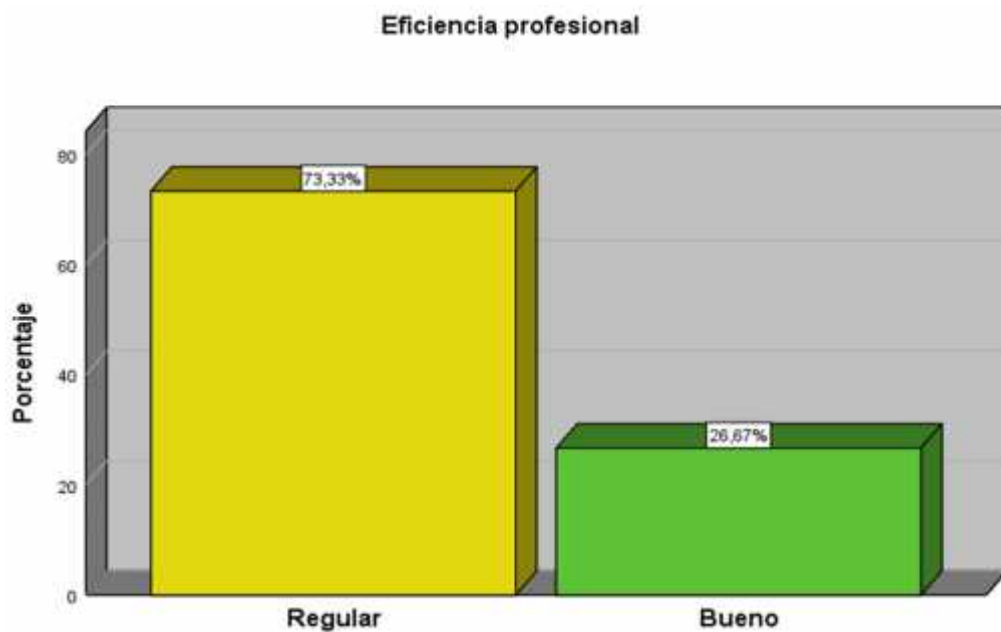


Figura 12. Resultados de la dimensión Eficiencia profesional

En la Tabla 16 y Figura 11, se puede observar los resultados del análisis descriptivo respecto a la dimensión Eficiencia profesional de los colaboradores del Centro de Salud de Lliupapuqio, Andahuaylas. Respecto a la dimensión Eficiencia profesional se observa que un 73,3% que corresponde a 22 colaboradores manifiestan que la Eficiencia profesional se encuentra ubicada en un nivel *Regular*;



mientras que un 26,7% que corresponde a 8 colaboradores manifiestan que la Eficiencia profesional se encuentra ubicado en un nivel *Bueno*.

### 3.1.3 Prueba de hipótesis

Para el análisis de las hipótesis se ha utilizado el coeficiente de Spearman para establecer la relación entre las variables y dimensiones a considerar.

#### 3.1.3.1 Prueba de la hipótesis general

##### Hipótesis general

**H<sub>i</sub>:** Existe relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018.

**H<sub>o</sub>:** No existe relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018.

*Tabla 17. Prueba de correlación Rho de Spearman de la hipótesis general*

Correlaciones				Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Habilidades Sociales	Coefficiente de correlación	1,000	,862**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

El coeficiente de correlación de Spearman obtenido entre las variables Habilidades Sociales y Desempeño Laboral es de 0,862\*\*, este valor está comprendido entre 0,80 y 1,00 lo cual significa que tiene *Muy buena correlación*; por otro lado, el nivel de significancia obtenido es 0,000 que

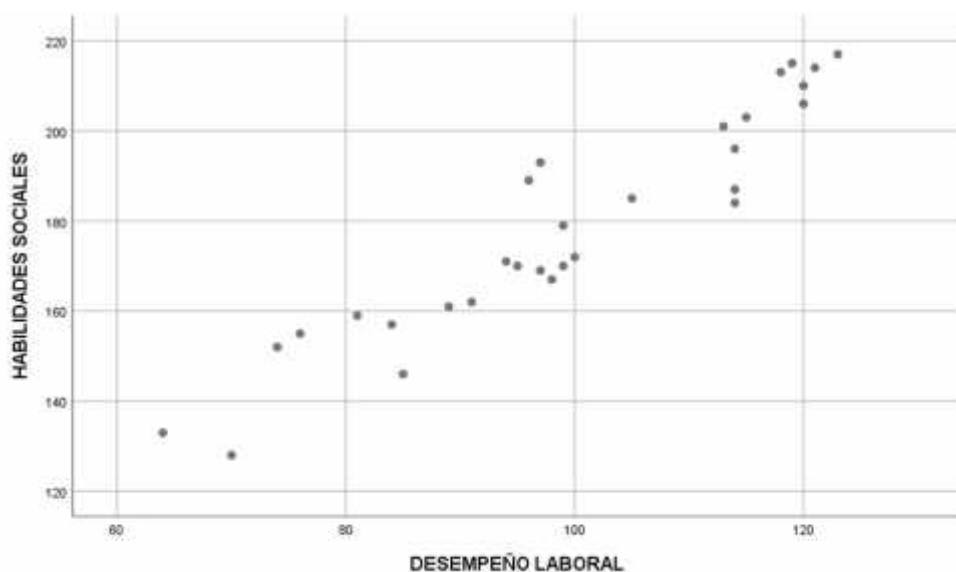
es menor a 0,05, este valor obtenido permite rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis inicial (Hi) con una confianza del 99%, afirmando que existe relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018.

La escala de valor de Rho de Spearman para determinar el nivel de correlación es el siguiente:

*Tabla 18. Escala de valor de Rho de Spearman*

Valor	Significado
0,00 - 0,19	Muy baja correlación
0,20 - 0,59	Baja correlación
0,60 - 0,79	Buena correlación
0,80 - 1,00	Muy buena correlación

Por otro lado, se presenta el gráfico de dispersión de la relación entre ambas variables:



*Figura 13. Dispersión entre las variables Habilidades sociales y Desempeño laboral*

### 3.1.3.1 Prueba de las hipótesis específicas

#### Hipótesis específica 1:

**H<sub>i</sub>:** Existe relación significativa entre las Primeras habilidades sociales y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018.

**H<sub>o</sub>:** No existe relación significativa entre las Primeras habilidades sociales y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018.

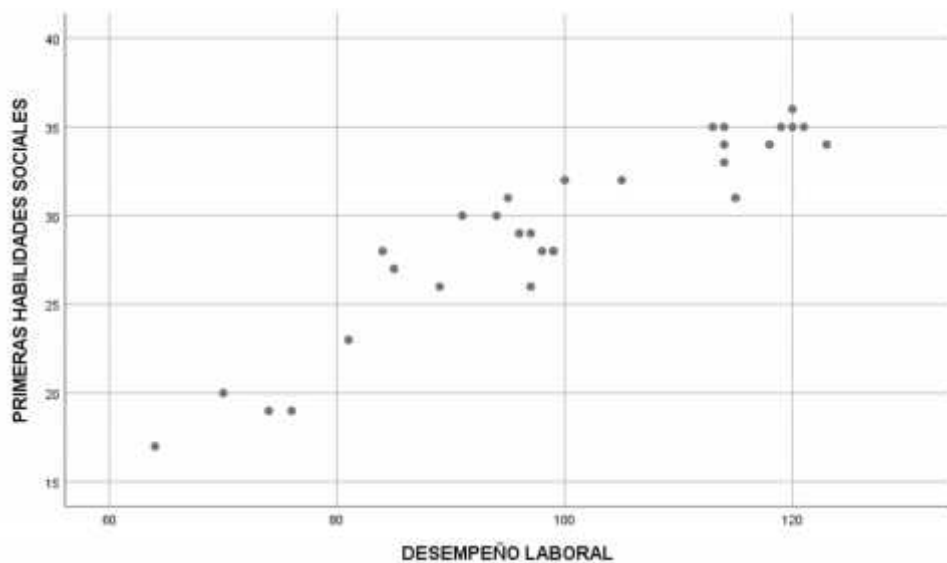
Tabla 19. Prueba de correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 1

Correlaciones				Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Primeras habilidades Sociales	Coeficiente de correlación	1,000	,788**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

El coeficiente de correlación de Spearman obtenido entre Primeras habilidades Sociales y Desempeño Laboral es de 0,788\*\*, este valor está comprendido entre 0,60 y 0,79 lo cual significa que tiene *Buena correlación*; por otro lado, el nivel de significancia obtenido es 0,000 que es menor a 0,05, este valor obtenido permite rechazar la hipótesis nula (H<sub>o</sub>) y aceptar la hipótesis inicial (H<sub>i</sub>) con una confianza del 99%, afirmando que existe relación significativa entre las Primeras habilidades sociales y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018.

Por otro lado, se presenta el gráfico de dispersión de la relación entre ambas variables:



*Figura 14. Dispersión entre Primeras habilidades sociales y Desempeño laboral*

A continuación, se presentan los resultados mediante tablas cruzadas que es propia de los resultados correlacionales:

### **Hipótesis específica 2:**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre Habilidades sociales avanzadas de interacción social y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre las Habilidades sociales avanzadas de interacción social y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018.

Tabla 20. Prueba de correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 2

Correlaciones			Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Habilidades avanzadas de Interacción Social	Coeficiente de correlación	1,000	,525**
		Sig. (unilateral)	.	,001
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

El coeficiente de correlación de Spearman obtenido entre Habilidades sociales avanzadas de interacción social y Desempeño Laboral es de 0,525\*\*, este valor está comprendido entre 0,20 y 0,59 lo cual significa que tiene *Baja correlación*; por otro lado, el nivel de significancia obtenido es 0,001 que es menor a 0,05, este valor obtenido permite rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis inicial (Hi) con una confianza del 99%, afirmando que existe relación significativa entre las Habilidades sociales avanzadas de interacción social y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018.

Por otro lado, se presenta el gráfico de dispersión de la relación entre ambas variables:

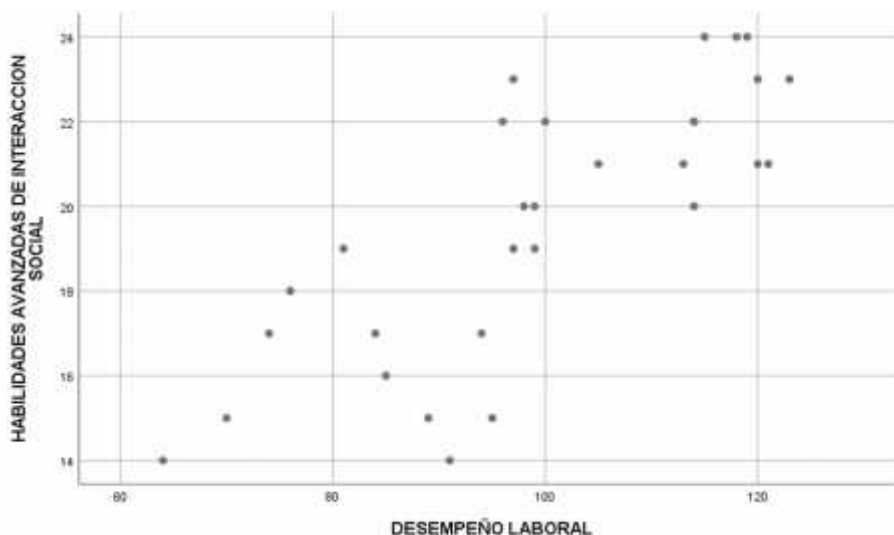


Figura 15. Dispersión entre Habilidades sociales avanzadas de interacción social y Desempeño laboral

### Hipótesis específica 3:

**H<sub>i</sub>:** Existe relación significativa entre Habilidades relacionadas con los sentimientos y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018.

**H<sub>o</sub>:** No existe relación significativa entre las Habilidades relacionadas con los sentimientos y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018.

Tabla 21. Prueba de correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 3

Correlaciones				Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Habilidades relacionadas con los Sentimientos	Coefficiente de correlación	1,000	,584**
		P-Valor (unilateral)	.	,000
		N	30	30

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

El coeficiente de correlación de Spearman obtenido entre Habilidades relacionadas con los sentimientos y Desempeño Laboral es de 0,584\*\*, este valor está comprendido entre 0,20 y 0,59 lo cual significa que tiene *Baja correlación*; por otro lado, el nivel de significancia obtenido es 0,000 que es menor a 0,05, este valor obtenido permite rechazar la hipótesis nula (H<sub>o</sub>) y aceptar la hipótesis inicial (H<sub>i</sub>) con una confianza del 99%, afirmando que existe relación significativa entre las Habilidades relacionadas con los sentimientos y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018.

Por otro lado, se presenta el gráfico de dispersión de la relación entre ambas variables:

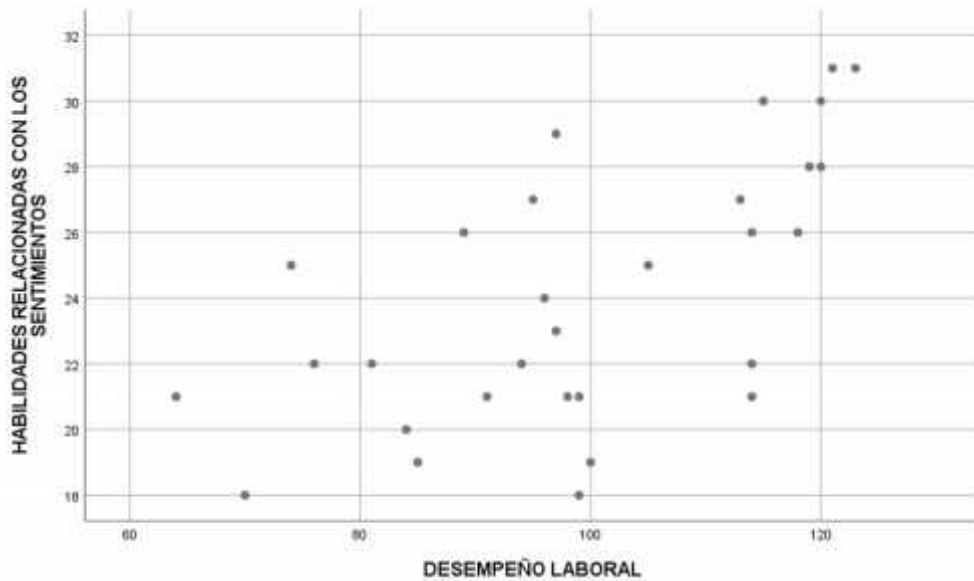


Figura 16. Dispersión entre Habilidades relacionadas con los sentimientos y Desempeño laboral

#### Hipótesis específica 4:

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre Habilidades alternativas a la agresión y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre las Habilidades alternativas a la agresión y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018.

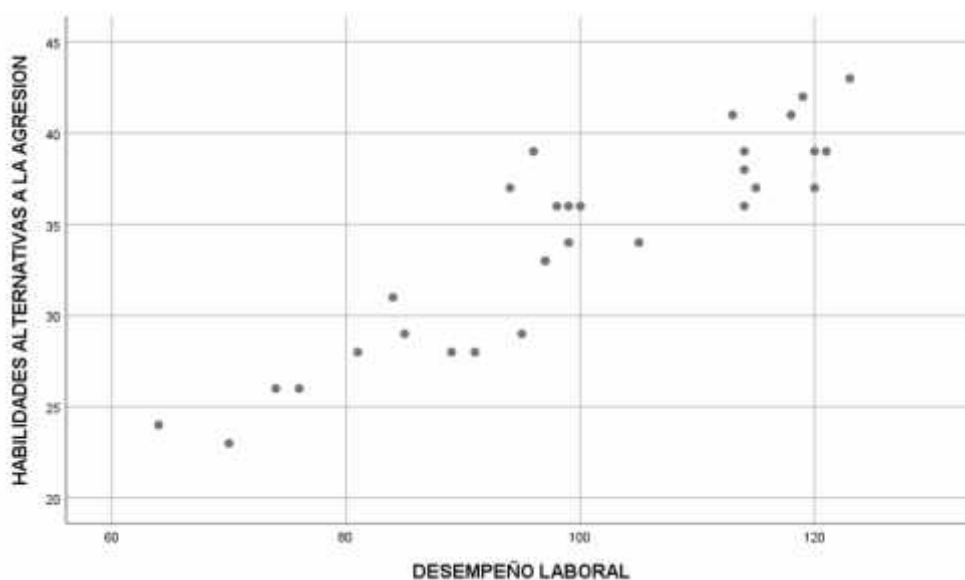
Tabla 22. Prueba de correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 4

			<b>Correlaciones</b>	
			Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Habilidades alternativas a la Agresión	Coeficiente de correlación	1,000	,679**
		P-Valor (unilateral)	.	,000
N			30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

El coeficiente de correlación de Spearman obtenido entre Habilidades alternativas a la agresión y Desempeño Laboral es de 0,679\*\*, este valor está comprendido entre 0,60 y 0,79 lo cual significa que tiene *Buena correlación*; por otro lado, el nivel de significancia obtenido es 0,000 que es menor a 0,05, este valor obtenido permite rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis inicial ( $H_i$ ) con una confianza del 99%, afirmando que existe relación significativa entre las Habilidades alternativas a la agresión y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018.

Por otro lado, se presenta el gráfico de dispersión de la relación entre



ambas variables:

*Figura 17. Dispersión entre Habilidades alternativas a la agresión y Desempeño laboral*



### Hipótesis específica 5:

**H<sub>i</sub>:** Existe relación significativa entre Habilidades para hacer frente al estrés y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018.

**H<sub>o</sub>:** No existe relación significativa entre las Habilidades para hacer frente al estrés y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018.

Tabla 23. Prueba de correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 5

Correlaciones			Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	Habilidades para hacer frente al Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	,511**
		P-Valor (unilateral)	.	,002
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

El coeficiente de correlación de Spearman obtenido entre Habilidades para hacer frente al estrés y Desempeño Laboral es de 0,511\*\*, este valor está comprendido entre 0,20 y 0,59 lo cual significa que tiene *Baja correlación*; por otro lado, el nivel de significancia obtenido es 0,002 que es menor a 0,05, este valor obtenido permite rechazar la hipótesis nula (H<sub>o</sub>) y aceptar la hipótesis inicial (H<sub>i</sub>) con una confianza del 99%, afirmando que existe relación significativa entre las Habilidades para hacer frente al estrés y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018.

Por otro lado, se presenta el gráfico de dispersión de la relación entre ambas variables:

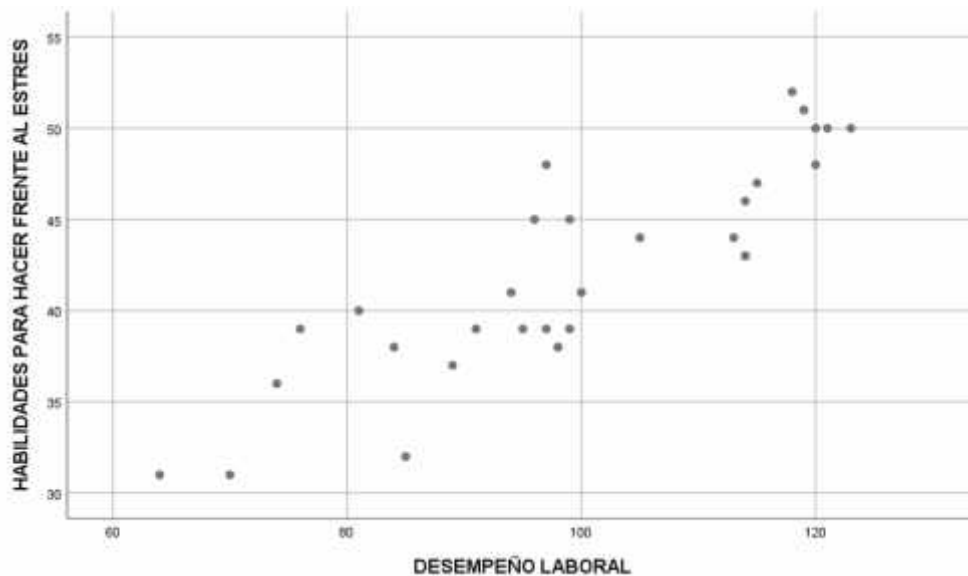


Figura 18. Dispersión entre Habilidades para hacer frente al estrés y Desempeño laboral

#### Hipótesis específica 6:

**H<sub>i</sub>:** Existe relación significativa entre Habilidades de planificación y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018.

**H<sub>o</sub>:** No existe relación significativa entre las Habilidades de planificación y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018.

Tabla 24. Prueba de correlación Rho de Spearman de la hipótesis específica 6

Correlaciones				Desempeño Laboral	
Rho de Spearman de	Habilidades de Planificación	Coeficiente de correlación	1,000		,398*
		P-Valor(unilateral)	.		,015
		N	30		30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral).

El coeficiente de correlación de Spearman obtenido entre Habilidades de planificación y Desempeño Laboral es de 0,398\*, este valor está comprendido entre 0,20 y 0,59 lo cual significa que tiene *Baja correlación*; por otro lado, el nivel de significancia obtenido es 0,015 que es menor a 0,05, este valor obtenido permite rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis inicial (Hi) con una confianza del 95%, afirmando que existe relación significativa entre las Habilidades de planificación y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018.

Por otro lado, se presenta el gráfico de dispersión de la relación entre ambas variables:

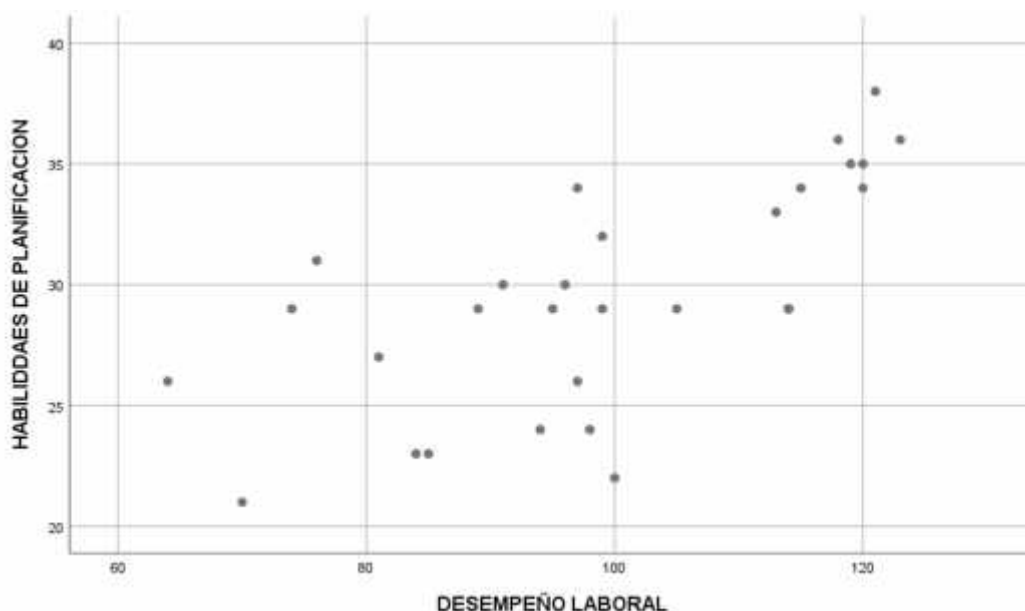


Figura 19. Dispersión entre Habilidades de planificación y Desempeño laboral

#### IV. DISCUSIONES

Posteriormente realizada la investigación, los resultados obtenidos han llevado a determinar que existe una relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral; pues la hipótesis general anunciada en un principio para este estudio es aceptada; tal como se muestra en la tabla 17 donde la correlación de Rho de Spearman = 0.80, representando ésta una *Muy buena correlación* entre las variables que se ha estudiado y siendo altamente significativo con un valor  $p=.000$  ( $p < 0.05$ ). Después de haber realizado el análisis estadístico respectivo, en lo que respecta a la hipótesis general, se puede aseverar que las habilidades sociales se relacionan significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018. Un resultado parecido fue de Soria (2014), en lo que respecta a la hipótesis general de investigación fue determinar la relación de las determinantes de trabajo en el desempeño laboral de los y las licenciadas de enfermería en el Hospital I EsSalud Tingo María. 2014, los resultados observados en la presente investigación proponen que existe una relación significativa entre las variables que se está estudiando, todo ello corroborado por los fundamentos teóricos de las variables habilidades sociales y el desempeño laboral

En cuanto a la primera hipótesis específica planteada, las primeras habilidades sociales se relacionan significativamente con la motivación laboral, según la correlación de rho de Spearman = 0.778, representando una *Buena correlación* entre las 2 variables en estudio y siendo altamente significativo con un valor de  $p= 0.000 < 0.05$ . un resultado semejante fue obtenido por Brito, N.C.; González. Y.; Pérez. W. y Figuera Guerra, E. (2003), condiciones sociales y condiciones laborales y su relación con el cuidado humano donde ambas variables se relacionaban significativamente.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, las habilidades sociales avanzadas se relacionan con el desempeño laboral, según la correlación de rho de Spearman = 0,525, representando una baja correlación entre las 2 variables en estudio y siendo altamente significativo con un valor de  $p=0,000<0.05$ . un resultado semejante fue obtenido por Dávila (2014), Universidad Nacional de San Martín Tarapoto -UNSM-T, de Perú, realizó su investigación sobre Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral, donde ambas variables se relacionaban significativamente en dicho estudio.

En cuanto a la tercera hipótesis específica las Habilidades relacionadas con los sentimientos se relacionan con el desempeño laboral, según la correlación de rho de Spearman = 0,584, representando una baja correlación entre las 2 variables en estudio y siendo altamente significativo con un valor de  $p=0,000<0.05$ . un resultado semejante fue obtenido por Mejía, González y Nava (2012) en su investigación titulada “Influencia de las relaciones interpersonales sobre el clima organizacional en el personal de enfermería del área quirúrgica del hospital universitario de Maracaibo”, tuvieron el objetivo de determinar la influencia de las relaciones interpersonales sobre el clima organizacional en el personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Universitario de Maracaibo.

En cuanto a la cuarta hipótesis específica las habilidades alternativas a la agresión se relacionan con el desempeño laboral, según la correlación de rho de Spearman = 0,679, representando una buena correlación entre las 2 variables en estudio y siendo altamente significativo con un valor de  $p=0,000<0.05$ . un resultado semejante fue obtenido por. Martínez, Rojas y Figuera (2004) efectuaron en el estado Carabobo un estudio titulado: *Factores administrativos asociados al desempeño laboral del profesional de enfermería de las unidades de emergencia adulto, emergencia pediátrica y sala de partos del Hospital Tipo III Dr. Adolfo Prince Lara de Puerto Cabello.*

En cuanto a la quinta hipótesis específica las Habilidades para hacer frente al estrés se relacionan con el desempeño laboral, según la correlación de rho de Spearman = 0,511, representando una baja correlación entre las 2 variables en estudio y siendo altamente significativo con un valor de  $p= 0,000 < 0.05$ . un resultado semejante fue obtenido por. Díaz y Gaviria (2013) en su tesis titulada “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto. Abril-Julio 2013” tuvo el objetivo de determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional, como estas situaciones laborales producen malestar en los profesionales de enfermería que trabajan en los servicios de emergencia, medicina, pediatría, cirugía y gineco-obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto.

En cuanto a la sexta hipótesis específica las Habilidades de planificación se relacionan con el desempeño laboral, según la correlación de rho de Spearman = 0,398, representando una baja correlación entre las 2 variables en estudio y siendo altamente significativo con un valor de  $p= 0,000 < 0.05$ . un resultado semejante fue obtenido por. Barreto, Sánchez y Méndez de Alfaro (2002) realizaron un trabajo titulado “Factores Motivacionales Externos que ofrece la Organización a los profesionales de enfermería de atención directa”, cuyo objetivo fundamental fue determinar qué factores motivacionales influían en el personal de enfermería que labora en las unidades clínicas Cirugía, Pediatría, Medicina y Gineco-Obstetricia del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (I.V.S.S.) “Dr. José María Carabaño Tosta” de Maracay, Estado Aragua.

Por lo tanto la importancia de conocer y practicar las habilidades sociales dará lugar a que un trabajador se pueda desenvolver de manera eficiente en su puesto laboral.

## V. CONCLUSIONES

En la hipótesis general el coeficiente de correlación de Spearman obtenido entre las variables Habilidades Sociales y Desempeño Laboral es de 0,862\*\*, este valor está comprendido entre 0,80 y 1,00 lo cual significa que tiene *Muy buena correlación*; por otro lado, el nivel de significancia obtenido es 0,000 que es menor a 0,05, este valor obtenido permite rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis inicial (Hi) con una confianza del 99%, afirmando que existe relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018.

En cuanto a la primera hipótesis específica el coeficiente de correlación de Spearman obtenido entre Primeras habilidades Sociales y Desempeño Laboral es de 0,788\*\*, este valor está comprendido entre 0,60 y 0,79 lo cual significa que tiene *Buena correlación*; por otro lado, el nivel de significancia obtenido es 0,000 que es menor a 0,05, este valor obtenido permite rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis inicial (Hi) con una confianza del 99%, afirmando que existe relación significativa entre las Primeras habilidades sociales y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018.

En cuanto a la segunda hipótesis específica el coeficiente de correlación de Spearman obtenido entre Habilidades sociales avanzadas de interacción social y Desempeño Laboral es de 0,525\*\*, este valor está comprendido entre 0,20 y 0,59 lo cual significa que tiene *Baja correlación*; por otro lado, el nivel de significancia obtenido es 0,001 que es menor a 0,05, este valor obtenido permite rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis inicial (Hi) con una confianza del 99%, afirmando que existe relación significativa entre las Habilidades sociales avanzadas de interacción social y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018.

En cuanto a la tercera hipótesis específica el coeficiente de correlación de Spearman obtenido entre Habilidades relacionadas con los sentimientos y Desempeño Laboral es de 0,584\*\*, este valor está comprendido entre 0,20 y 0,59 lo cual significa que tiene *Baja correlación*; por otro lado, el nivel de significancia obtenido es 0,000 que es menor a 0,05, este valor obtenido permite rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis inicial (Hi) con una confianza del 99%, afirmando que existe relación significativa entre las Habilidades relacionadas con los sentimientos y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018.

En cuanto a la cuarta hipótesis específica el coeficiente de correlación de Spearman obtenido entre Habilidades alternativas a la agresión y Desempeño Laboral es de 0,679\*\*, este valor está comprendido entre 0,60 y 0,79 lo cual significa que tiene *Buena correlación*; por otro lado, el nivel de significancia obtenido es 0,000 que es menor a 0,05, este valor obtenido permite rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis inicial (Hi) con una confianza del 99%, afirmando que existe relación significativa entre las Habilidades alternativas a la agresión y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018.

En cuanto a la quinta hipótesis específica el coeficiente de correlación de Spearman obtenido entre Habilidades para hacer frente al estrés y Desempeño Laboral es de 0,511\*\*, este valor está comprendido entre 0,20 y 0,59 lo cual significa que tiene *Baja correlación*; por otro lado, el nivel de significancia obtenido es 0,002 que es menor a 0,05, este valor obtenido permite rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis inicial (Hi) con una confianza del 99%, afirmando que existe relación significativa entre las Habilidades para hacer frente al estrés y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018.

En cuanto a la sexta hipótesis específica el coeficiente de correlación de Spearman obtenido entre Habilidades de planificación y Desempeño Laboral es de 0,398\*, este valor está comprendido entre 0,20 y 0,59 lo cual



significa que tiene *Baja correlación*; por otro lado, el nivel de significancia obtenido es 0,015 que es menor a 0,05, este valor obtenido permite rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis inicial (Hi) con una confianza del 95%, afirmando que existe relación significativa entre las Habilidades de planificación y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a los colaboradores del centro de salud Lliupapuquio poner en práctica las habilidades sociales puesto que son principalmente el pilar de como un trabajador se va a desempeñar en su puesto de trabajo, por ello conocerlo y practicarlo va a ser de gran ayuda.

Se recomienda a los colaboradores del centro de salud Lliupapuquio conocer y practicar las primeras Habilidades sociales puesto que permitirá que el personal interactúe de buena manera con los demás.

Se recomienda a los colaboradores del centro de salud Lliupapuquio conocer y practicar las primeras Habilidades sociales avanzadas de interacción social puesto que permitirá que el personal siga instrucciones, pedir ayuda y convencer a los demás.

Se recomienda a los colaboradores del centro de salud Lliupapuquio poner en práctica las Habilidades relacionadas con los sentimientos puesto que ello conlleva a manejar y dar solución a los problemas que lo rodean.

Se recomienda a los colaboradores del centro de salud Lliupapuquio se encomienda poner en práctica las habilidades alternativas a la agresión puesto que el autocontrol personal evitara confrontaciones y peleas en el entorno de trabajo.

Se recomienda a los colaboradores del centro de salud Lliupapuquio poner en práctica las Habilidades para hacer frente al estrés puesto que permitirá contrarrestar frente a este mal que está en nuestro puesto laboral.

Se recomienda a los colaboradores del centro de salud Lliupapuquio poner en práctica las Habilidades de planificación encaminará a los objetivos trazados dentro del puesto de salud de Lliupapuquio y ayudará a tomar decisiones y resolver los problemas que se presentan.

## VII. REFERENCIAS

- Abascal, A. y. (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC.
- Abaunza de Gonzalez, M. (2000). *La investigación y el cuidado en América Latina*. Bogota: Unibiblos.
- Arias. (2013). *Las relaciones interpersonales en Enfermería quirúrgica: conflictos laborales y estrategias de mejora*. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.
- Brito, N., Y., G., & Pérez. W. y Figuera Guerra, E. (2003). *Factores motivacionales externos del profesional de enfermería, condición laboral y su relación con el cuidado de humanos ofrecidos a los pacientes hospitalizado en la UCI hospital Perez Carreño*. Venezuela Caracas.
- C, B. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, . Colombia*.
- Chiavenato. (2000). *Introducción de los recursos humanos* (Vol. quinta edición). (M. G. Hill, Ed.) Mexico.
- Dávila. (2014). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de Salud de Las micro redes Cuñumbuque Y Tabalosos*. Tarapoto, Perú.
- Díaz, G. (2013). *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto*.
- E., B. S. (2002). *Factores Motivacionales Externos que ofrece la Organización a los profesionales de enfermería de atención directa*. Venezuela.
- E., C., T., S., Travieso, M., & L, Y. V. (2003). *Condiciones laborales en Emergencia de Adultos y efectos referidos por el personal de Enfermería Hospital " Dr. Egor Nucette" de San Carlos,*
- Goldstein. (1989). *Habilidades Sociales y Autocontrol en la Adolescencia*. Barcelona: Martinez Roca.
- Gonzales. (2010). *Relación de la Habilidades Sociales y Rendimiento Académico en estudiantes de la facultad de Educación de la universidad de huancavelica . Lima, Perú*.
- Hernández, F. B. (2010). *Metodología de la Investigación*.
- Kaplan R, & Saccuzzo D. (2006). *validación y estandarización de Instrumentos*.
- Martínez, Y., & Rojas, R. y. (2004). *Factores administrativos asociados al desempeño laboral del profesional de enfermería de las unidades de emergencia adulto, emergencia*.
- Mejía, G. N. (2012). *Influencia de las relaciones interpersonales sobre el clima organizacional en el personal de enfermería del área quirúrgica del hospital universitario de Maracaibo*.
- S, G. (2006). *Las habilidades sociales y la educación*. México: Carpinter.

Soria. (2014). *determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el hospital EsSalud* . Tingo María.

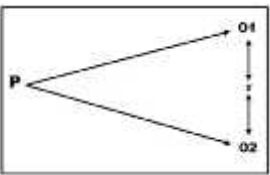
STONER, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (1996). *Administracion*. Mexico: Pearson educacion.

## **ANEXOS**

### **Apéndice A: Matriz de consistencia**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO:** Habilidades sociales y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores del centro de salud Lliupapuquio, Andahuaylas - 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿En qué medida se relaciona las habilidades sociales y el desempeño laboral en los colaboradores del centro de salud Lliupapuquio Andahuaylas-2018?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>¿En qué medida se relaciona las Habilidades sociales avanzadas de interacción social y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018?</p> <p>¿En qué medida se relaciona las Habilidades relacionadas con los sentimientos y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018?</p> <p>¿En qué medida se relaciona las Habilidades alternativas a la agresión y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018?</p> <p>¿En qué medida se relaciona las Habilidades para hacer frente al estrés y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018?</p> <p>¿En qué medida se relaciona las Habilidades de planificación y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Conocer en qué medida las habilidades sociales se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores del centro de salud Lliupapuquio Andahuaylas- 2018</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</b></p> <p>Conocer en qué medida las Primera habilidades sociales se relacionan con el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018.</p> <p>Conocer en qué medida las Habilidades sociales avanzadas de interacción social se relacionan con el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018.</p> <p>Conocer en qué medida las Habilidades relacionadas con los sentimientos se relacionan con el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018.</p> <p>Conocer en qué medida las Habilidades alternativas a la agresión se relacionan con el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018.</p> <p>Conocer en qué medida las Habilidades para hacer frente al estrés se relacionan con el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018.</p> <p>Conocer en qué medida las Habilidades de planificación se relacionan con el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018.</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en los colaboradores del centro de salud Lliupapuquio Andahuaylas-2018</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Existe relación significativa entre las Primera habilidades sociales y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre Habilidades sociales avanzadas de interacción social y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre Habilidades relacionadas con los sentimientos y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre Habilidades alternativas a la agresión y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre Habilidades para hacer frente al estrés y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre Habilidades de planificación y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018.</p>	<p><b>V1. HABILIDADES SOCIALES</b></p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Primeras habilidades sociales</li> <li>- Habilidades sociales avanzadas</li> <li>- Habilidades sociales relacionadas con los sentimientos</li> <li>- Habilidades alternativas a la agresión</li> <li>- Habilidades para hacer frente al estrés</li> <li>- Habilidades de planificación</li> </ul> <p><b>V2. DESEMPEÑO LABORAL</b></p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación laboral</li> <li>- Eficacia laboral</li> <li>- Eficiencia laboral</li> </ul>	<p><b>Método:</b> Hipotético- Deductivo <b>Tipo de investigación</b> Aplicada <b>Diseño de investigación</b> Correlacional</p>  <p><b>Identificación de variables</b> V1. Habilidades sociales V2. Desempeño laboral</p> <p><b>Validación, confiabilidad, prueba de hipótesis del instrumento de medición</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- juicio de expertos</li> <li>- Alpha de Cronbach</li> <li>- Correlación de Spearman</li> </ul> <p><b>Población y Muestra.</b> total: 30 <b>Técnicas</b> -Encuestas -Estadística</p> <p><b>Instrumentos</b> - Encuestas <b>Métodos de análisis de datos</b> - Paquete estadístico SPSS V23</p>

## ANEXOS

-Instrumento validado

### Anexo 1. Instrumentos de la variable de habilidades sociales

#### LISTA DE CHEQUEO CONDUCTUAL DE LAS HABILIDADES SOCIALES DE

##### GOLSTEIN Estimado colaborador:

A continuación, encontrarás enumerada una lista de habilidades sociales que las personas usan en la interacción social. Elige y marca con un aspa (X) en la fila correspondiente.

Recuerda que tú sinceridad es muy importante, no hay respuestas buenas ni malas, asegúrate de contestar todas.

Nunca 1, Muy pocas 2, Muy pocas veces 3, Algunas veces 3, A menudo 4, Siempre 5

N°	Indicadores	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1 Habilidades básicas de interacción social</b>					
1	Presto atención a las personas que me están hablando y me esfuerzo para comprender lo que está diciendo.					
2	Inicio conversaciones con otras personas y las mantengo por un momento.					
3	Hablo con otras personas sobre cosas de interés mutuo.					
4	Determino la información que necesito saber y pregunto a la persona adecuada.					
5	Permito que los demás sepan que estoy agradecido con ellos por algo que hicieron por mí.					
6	Me esfuerzo por conocer personas por propia iniciativa.					
7	Ayudo a presentar a nuevas personas con otras.					
8	Digo a los demás lo que me gusta de ellos y de lo que hacen.					
	<b>Dimensión 2 Habilidades avanzadas de interacción social</b>					
9	Pido ayuda cuando lo necesito.					
10	Eligo de la mejor manera un grupo que está realizando una actividad y luego me integro a él.					
11	Explico instrucciones de tal manera que las personas puedan seguir las fácilmente.					
12	Presto cuidadosamente atención a las instrucciones y luego las sigo.					
13	Pido disculpas a los demás cuando hago algo que se que está mal.					
14	Intento persuadir a los demás de que mis ideas son mejores o más útiles que las de ellos.					
	<b>Dimensión 3 Habilidades relacionadas con los sentimientos</b>					
15	Intento comprender y reconocer las emociones que experimento.					
16	Permito que los demás conozcan lo que siento.					
17	Intento comprender lo que sienten los demás.					
18	Comprendo lo que los demás sienten.					
19	Permito que los demás sepan que me interesan o que me preocupo por ellos.					
20	Cuando siento miedo, pienso porque lo siento, y luego intento hacer algo para disminuirlo.					
21	Me recompensó después de hacer algo bien.					
	<b>Dimensión 4 Habilidades alternativas a la agresión</b>					

22	Reconozco cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego lo pido a la persona indicada.					
23	Ofrezco compartir mis cosas con los demás.					
24	Ayudo a quien lo necesite.					
25	Si alguien estas en desacuerdo sobre algo trato de llegar a un acuerdo que satisfaga a ambos.					
26	Controlo mi carácter de tal forma que no se me escapen las cosas de las manos.					
27	Defiendo mis derechos dando a conocer a los demás cual es mi postura.					
28	Conservo el autocontrol cuando los demás me hacen bromas.					
29	Me mantengo al margen de situaciones que podrían ocasionarme problemas.					
30	Encuentro otras formas de resolver situaciones difíciles sin tener que pelear.					
	<b>Dimensión 5 Habilidades para hacer frente al stress</b>					
31	Le digo a los demás de modo claro pero no con enfado, cuando ellos han hecho algo que no le gusta.					
32	Intento responder a los demás y responder imparcialmente, cuando alguien se queja de mí.					
33	Expreso un cumplido al otro lado del equipo después de un juego si ellos lo merecen.					
34	Hago algo que me ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido.					
35	Determino si me han desplazado en una actividad y luego hago algo para sentirme mejor en esa situación.					
36	Expreso a los demás cuando siento que un amigo no ha sido tratado justamente.					
37	Si alguien está tratando de convencerme de algo, pienso en la posición de esa persona y luego en la mía antes de decidir que hacer.					
38	Intento comprender la razón por la cual he fracasado en alguna situación particular.					
39	Reconozco y resuelvo la confusión que me produce cuando los demás me explican una cosa, pero dicen y hacen otra cosa.					
40	Comprendo de que y por qué he sido acusado y luego pienso en la mejor forma de relacionarme con la persona que me hizo la acusación.					
41	Planifico la mejor forma para exponer mi punto de vista, antes de una conversación problemática.					
42	Decido que cosa quiero hacer cuando los demás quieren que haga otra cosa distinta.					
	<b>Dimensión 6 Habilidades de planificación</b>					
43	Si me siento aburrido, intento encontrar algo interesante que hacer.					
44	Si surge un problema, intento determinar que lo causo.					
45	Determino de manera realista lo que me gustaría realizar antes de empezar una tarea.					
46	Determino de manera realista que tan bien podría realizar una tarea específica antes de iniciarla.					
47	Determino lo que necesito saber y como conseguir esa información.					
48	Determino de forma realista cual de mis problemas es el más importante y el que debería ser solucionado primero.					
49	Considero diferentes posibilidades y luego elijo la que me hará sentir mejor					
50	Soy capaz de ignorar distracciones y solo prestar atención a lo que quiero hacer.					



*Anexo 2. Instrumento de la variable de desempeño laboral*

**INSTRUMENTO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

Buenos días,

Por la presente, le manifiesto mi agradecimiento por su colaboración prestada, así como manifestarle la importancia de su participación en la aplicación de la siguiente encuesta, ya que será útil para todos; así también se le comunica que es totalmente anónima y aprovecho en dar las siguientes recomendaciones:

- Evitar los borrones.
- Escoger una sola alternativa
- Responder todas las preguntas, con la respuesta que se acerque más a opinión o perspectiva.

Gracias por su apoyo,

Marque la respuesta, según el valor asignado en números para cada alternativa en cada ítem.

**1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre**

Nº	DIMENSIONES/items					
	<b>Dimensión 1: Motivación laboral</b>	NUNCA	CASI NUNCA	A VECE S	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1.	Manifiesta estar satisfecho de ser servidor público					
2.	Siente la necesidad de continuar realizando su labor en la institución					
3.	Se siente capacitado para el trabajo que realiza					
4.	Cree que puede dar más de lo que está ofreciendo					
5.	Realiza propuestas para mejorar la actividad institucional					
6.	Cumple la misión institucional					
7.	Considera agradable el clima institucional					
8.	Se siente estimado en la institución					
9.	Toma decisiones necesarias para mejorar su trabajo					
	<b>DIMENSION 2: Eficacia laboral</b>					
10	Planifica, organiza y ejecuta adecuada y oportunamente sus actividades					
11	Alcanza a cumplir sus objetivos y metas anuales					

12	logra las competencias planificadas en su POE					
13	El uso de técnicas y estrategias institucionales está de acuerdo al MINSA.					
14	Hace uso racional de los recursos del estado					
15	Posee conocimientos suficientes del área de competencias					
16	Mantiene una buena comunicación con los pacientes otros					
17	Dosifica adecuadamente sus actividades en el área de trabajo					
18	Motiva a sus compañeros de trabajo					
19	Las relaciones con sus compañeros son de respeto y armonía					
20	Se comunica en forma clara y precisa con sus compañeros y otros					
21	Labora en equipo con los demás compañeros					
	<b>DIMENSION 3: Eficiencia profesional</b>					
22	Se capacita permanentemente					
23	Lee informaciones de carácter profesional					
24	Usa técnicas y procedimientos innovadores					
25	Reflexiona alrededor de su actividad profesional para reorientar o confirmar su accionar					
26	Conoce y participa del entorno social dentro del cual se desarrolla					
27	Intenta superar las limitaciones que se presenta en su desempeño laboral					
28	Participa de las actividades extra laborales de la institución					
29	Promueve en sus compañeros las prácticas de valores					

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE HABILIDADES SOCIALES**

N°	Indicadores	PERTINECIA		RELEVANCIA		CLARIDAD	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>Dimensión 1 Habilidades básicas de interacción social</b>						
1	Presto atención a las personas que me están hablando y me esfuerzo para comprender lo que está diciendo.						
2	Inicio conversaciones con otras personas y las mantengo por un momento.						
3	Hablo con otras personas sobre cosas de interés mutuo.						
4	Determino la información que necesito saber y pregunto a la persona adecuada.						
5	Permito que los demás sepan que estoy agradecido con ellos por algo que hicieron por mí.						
6	Me esfuerzo por conocer personas por propia iniciativa.						
7	Ayudo a presentar a nuevas personas con otras.						
8	Digo a los demás lo que me gusta de ellos y de lo que hacen.						
	<b>Dimensión 2 Habilidades avanzadas de interacción social</b>						
9	Pido ayuda cuando lo necesito.						
10	Elijo de la mejor manera un grupo que está realizando una actividad y luego me integro a él.						
11	Explico instrucciones de tal manera que las personas puedan seguirlas fácilmente.						
12	Presto cuidadosamente atención a las instrucciones y luego las sigo.						
13	Pido disculpas a los demás cuando hago algo que se que está mal.						
14	Intento persuadir a los demás de que mis ideas son mejores o más útiles que las de ellos.						
	<b>Dimensión 3 Habilidades relacionadas con los sentimientos</b>						
15	Intento comprender y reconocer las emociones que experimento.						
16	Permito que los demás conozcan lo que siento.						
17	Intento comprender lo que sienten los demás.						
18	Comprendo lo que los demás sienten.						
19	Permito que los demás sepan que me interesan o que me preocupo por ellos.						
20	Cuando siento miedo, pienso porque lo siento, y luego intento hacer algo para disminuirlo.						
21	Me recompensó después de hacer algo bien.						
	<b>Dimensión 4 Habilidades alternativas a la agresión</b>						
22	Reconozco cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego lo pido a la persona indicada.						
23	Ofrezco compartir mis cosas con los demás.						
24	Ayudo a quien lo necesite.						
25	Si alguien estas en desacuerdo sobre algo trato de llegar a un acuerdo que satisfaga a ambos.						
26	Controlo mi carácter de tal forma que no se me escapen las cosas de las manos.						
27	Defiendo mis derechos dando a conocer a los demás cual es mi postura.						
28	Conservo el autocontrol cuando los demás me hacen bromas.						
29	Me mantengo al margen de situaciones que podrían ocasionarme problemas.						
30	Encuentro otras formas de resolver situaciones difíciles sin tener que pelear.						

<b>Dimensión 5 Habilidades para hacer frente al stress</b>							
31	Le digo a los demás de modo claro pero no con enfado, cuando ellos han hecho algo que no le gusta.						
32	Intento responder a los demás y responder imparcialmente, cuando alguien se queja de mí.						
33	Expreso un cumplido al otro lado del equipo después de un juego si ellos lo merecen.						
34	Hago algo que me ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido.						
35	Determino si me han desplazado en una actividad y luego hago algo para sentirme mejor en esa situación.						
36	Expreso a los demás cuando siento que un amigo no ha sido tratado justamente.						
37	Si alguien está tratando de convencerme de algo, pienso en la posición de esa persona y luego en la mía antes de decidir que hacer.						
38	Intento comprender la razón por la cual he fracasado en alguna situación particular.						
39	Reconozco y resuelvo la confusión que me produce cuando los demás me explican una cosa, pero dicen y hacen otra cosa.						
40	Comprendo de que y por qué he sido acusado y luego pienso en la mejor forma de relacionarme con la persona que me hizo la acusación.						
41	Planifico la mejor forma para exponer mi punto de vista, antes de una conversación problemática.						
42	Decido que cosa quiero hacer cuando los demás quieren que haga otra cosa distinta.						
<b>Dimensión 6 Habilidades de planificación</b>							
43	Si me siento aburrido, intento encontrar algo interesante que hacer.						
44	Si surge un problema, intento determinar que lo causo.						
45	Determino de manera realista lo que me gustaría realizar antes de empezar una tarea.						
46	Determino de manera realista que tan bien podría realizar una tarea específica antes de iniciarla.						
47	Determino lo que necesito saber y como conseguir esa información.						
48	Determino de forma realista cual de mis problemas es el más importante y el que debería ser solucionado primero.						
49	Considero diferentes posibilidades y luego elijo la que me hará sentir mejor						
50	Soy capaz de ignorar distracciones y solo prestar atención a lo que quiero hacer.						

APELLIDOS Y NOMBRE DEL VALIDADOR: Dr. Msc:.....  
DNI.....  
ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR.....

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

.....  
**FIRMA DEL EXPERTO**  
.....de..... del 20.....

Anexo 3. Certificado de validez del contenido del instrumento de desempeño laboral

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES/items	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>Dimensión 1: Motivación laboral</b>						
1.	Manifiesta estar satisfecho de ser servidor público						
2.	Siente la necesidad de continuar realizando su labor en la institución						
3.	Se siente capacitado para el trabajo que realiza						
4.	Cree que puede dar más de lo que está ofreciendo						
5.	Realiza propuestas para mejorar la actividad institucional						
6.	Cumple la misión institucional						
7.	Considera agradable el clima institucional						
8.	Se siente estimado en la institución						
9.	Toma decisiones necesarias para mejorar su trabajo						
	<b>DIMENSION 2: Eficacia laboral</b>						
10	Planifica, organiza y ejecuta adecuada y oportunamente sus actividades						
11	Alcanza a cumplir sus objetivos y metas anuales						
12	logra las competencias planificadas en su POE						
13	El uso de técnicas y estrategias institucionales está de acuerdo al MINSAs.						
14	Hace uso racional de los recursos del estado						
15	Posee conocimientos suficientes del área de competencias						

16	Mantiene una buena comunicación con los pacientes otros						
17	Dosifica adecuadamente sus actividades en el área de trabajo						
18	Motiva a sus compañeros de trabajo						
19	Las relaciones con sus compañeros son de respeto y armonía						
20	Se comunica en forma clara y precisa con sus compañeros y otros						
21	Labora en equipo con los demás compañeros						
<b>DIMENSION 3: Eficiencia profesional</b>							
22	Se capacita permanentemente						
23	Lee informaciones de carácter profesional						
24	Usa técnicas y procedimientos innovadores						
25	Reflexiona alrededor de su actividad profesional para reorientar o confirmar su accionar						
26	Conoce y participa del entorno social dentro del cual se desarrolla						
27	Intenta superar las limitaciones que se presenta en su desempeño laboral						
28	Participa de las actividades extra laborales de la institución						
29	Promueve en sus compañeros las prácticas de valores						

APELLIDOS Y NOMBRE DEL VALIDADOR: Dr. Msc:.....

DNI.....

ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR.....

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

.....  
**FIRMA DEL EXPERTO**  
 .....de..... del 20.....

## Anexo 4. Constancia de realización de Investigación



" AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL "

### CONSTANCIA DE REALIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN

La jefa del centro de salud Lliupapuquio, del Distrito de San Jerónimo Provincia de Andahuaylas, Departamento de Apurímac, otorga la siguiente constancia a la Licenciada en Enfermería.

#### **DANIELA MUÑOZ VASQUEZ**

Estudiante de Post grado de la Universidad Cesar Vallejo, con DNI. 45080501 quien realizara su investigación titulada "Habilidades sociales y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores del centro de salud Lliupapuquio, Andahuaylas – 2018"

Se otorga la presente constancia a solicitud de la licenciada para adjuntar a su proyecto de tesis.

Andahuaylas, San Jerónimo, 07 de junio del 2018



*Mel*  
Melina Flores Quiroz  
LIC. EN ENFERMERIA  
CEP/ 61326

## Anexo 5. Constancia de valides del Instrumento de investigación



" AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONSELIACION NACIONAL "

### CONSTANCIA DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

#### SOLICITA AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE PROYECTO INVESTIGACION

LIC. MAGNORI FLORES QUISPE JEFA DEL CENTRO DE SALUD LLIUPAPUQUIO – SANJERONIMO - ANDAHUAYLAS.

Yo Daniela Muñoz Vásquez con D.N.I N° 45080501, con domicilio en Jr. Arica 2d° cuadra del distrito de San Jerónimo, Provincia Andahuaylas, Departamento Apurímac, con el debido respeto que presento ante Ud. Para expresarle:

Que habiendo elaborado mi proyecto: "Habilidades sociales y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores del centro de salud Lliupapuquio, Andahuaylas – 2018" con la finalidad de obtener el grado de Maestría en gestión de los servicios de salud, solicito su autorización para la aplicación de los instrumentos para medir el nivel de las variables de estudio a los colaboradores del C.S LLIUPAPUQUIO, los cuales forman parte de la población muestral que usted se honra en dirigir.

Por tanto:

Espero acceda a mi petición por ser de justicia

Andahuaylas, San Jerónimo 07 de Junio 2018

   
Mgnori Flores Quispe  
LIC. EN ENFERMERIA  
CEP/111111



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE HABILIDADES SOCIALES**

N°	Indicadores	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>Dimensión 1 Habilidades básicas de interacción social</b>							
1	Presto atención a las personas que me están hablando y me esfuerzo para comprender lo que está diciendo.	✓		✓		✓	
2	Inicio conversaciones con otras personas y las mantengo por un momento.	✓		✓		✓	
3	Hablo con otras personas sobre cosas de interés mutuo.	✓		✓		✓	
4	Determino la información que necesito saber y pregunto a la persona adecuada.	✓		✓		✓	
5	Permito que los demás sepan que estoy agradecido con ellos por algo que hicieron por mí.	✓		✓		✓	
6	Me esfuerzo por conocer personas por propia iniciativa.	✓		✓		✓	
7	Ayudo a presentar a nuevas personas con otras.	✓		✓		✓	
8	Digo a los demás lo que me gusta de ellos y de lo que hacen.	✓		✓		✓	
<b>Dimensión 2 Habilidades avanzadas de interacción social</b>							
9	Pido ayuda cuando lo necesito.	✓		✓		✓	
10	Elijo de la mejor manera un grupo que está realizando una actividad y luego me integro a él.	✓		✓		✓	
11	Explico instrucciones de tal manera que las personas puedan seguirlas fácilmente.	✓		✓		✓	
12	Presto cuidadosamente atención a las instrucciones y luego las sigo.	✓		✓		✓	
13	Pido disculpas a los demás cuando hago algo que se que está mal.	✓		✓		✓	
14	Intento persuadir a los demás de que mis ideas son mejores o más útiles que las de ellos.	✓		✓		✓	
<b>Dimensión 3 Habilidades relacionadas con los sentimientos</b>							
15	Intento comprender y reconocer las emociones que experimento.	✓		✓		✓	
16	Permito que los demás conozcan lo que siento.	✓		✓		✓	
17	Intento comprender lo que sienten los demás.	✓		✓		✓	
18	Comprendo lo que los demás sienten.	✓		✓		✓	
19	Permito que los demás sepan que me interesan o que me preocupo por ellos.	✓		✓		✓	
20	Cuando siento miedo, pienso porque lo siento, y luego intento hacer algo para disminuirlo.	✓		✓		✓	
21	Me recompensó después de hacer algo bien.	✓		✓		✓	
<b>Dimensión 4 Habilidades alternativas a la agresión</b>							
22	Reconozco cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego lo pido a la persona indicada.	✓		✓		✓	
23	Ofrezco compartir mis cosas con los demás.	✓		✓		✓	
24	Ayudo a quien lo necesite.	✓		✓		✓	
25	Si alguien estas en desacuerdo sobre algo trato de llegar a un acuerdo que satisfaga a ambos.	✓		✓		✓	
26	Controlo mi carácter de tal forma que no se me escapen las cosas de las manos.	✓		✓		✓	
27	Defiendo mis derechos dando a conocer a los demás cual es mi postura.	✓		✓		✓	
28	Conservo el autocontrol cuando los demás me hacen bromas.	✓		✓		✓	
29	Me mantengo al margen de situaciones que podrían ocasionarme problemas.	✓		✓		✓	
30	Encuentro otras formas de resolver situaciones difíciles sin tener que pelear.	✓		✓		✓	

Dimensión 5 Habilidades para hacer frente al stress							
31	Le digo a los demás de modo claro pero no con enfado, cuando ellos han hecho algo que no le gusta.	✓		✓		✓	
32	Intento responder a los demás y responder imparcialmente, cuando alguien se queja de mí.	✓		✓		✓	
33	Expreso un cumplido al otro lado del equipo después de un juego si ellos lo merecen.	✓		✓		✓	
34	Hago algo que me ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido.	✓		✓		✓	
35	Determino si me han desplazado en una actividad y luego hago algo para sentirme mejor en esa situación.	✓		✓		✓	
36	Expreso a los demás cuando siento que un amigo no ha sido tratado iustamente.	✓		✓		✓	
37	Si alguien está tratando de convencerme de algo, pienso en la posición de esa persona y luego en la mía antes de decidir que hacer.	✓		✓		✓	
38	Intento comprender la razón por la cual he fracasado en alguna situación particular.	✓		✓		✓	
39	Reconozco y resuelvo la confusión que me produce cuando los demás me explican una cosa, pero dicen y hacen otra cosa.	✓		✓		✓	
40	Comprendo de que y por qué he sido acusado y luego pienso en la mejor forma de relacionarme con la persona que me hizo la acusación.	✓		✓		✓	
41	Planifico la mejor forma para exponer mi punto de vista, antes de una conversación problemática.	✓		✓		✓	
42	Decido que cosa quiero hacer cuando los demás quieren que haga otra cosa distinta.	✓		✓		✓	
Dimensión 6 Habilidades de planificación							
43	Si me siento aburrido, intento encontrar algo interesante que hacer.	✓		✓		✓	
44	Si surge un problema, intento determinar que lo causo.	✓		✓		✓	
45	Determino de manera realista lo que me gustaría realizar antes de empezar una tarea.	✓		✓		✓	
46	Determino de manera realista que tan bien podría realizar una tarea específica antes de iniciarla.	✓		✓		✓	
47	Determino lo que necesito saber y como conseguir esa información.	✓		✓		✓	
48	Determino de forma realista cual de mis problemas es el más importante y el que debería ser solucionado primero.	✓		✓		✓	
49	Considero diferentes posibilidades y luego elijo la que me hará sentir mejor.	✓		✓		✓	
50	Soy capaz de ignorar distracciones y solo prestar atención a lo que quiero hacer.	✓		✓		✓	

APELLIDOS Y NOMBRE DEL VALIDADOR: Dr. Mg. GUERRA SALAZAR JESSICA  
DNI...2.23.011.29.....  
ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR...GERENCIA de los SERVICIOS de la SALUD.....

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

  
.....  
FIRMA DEL EXPERTO  
...01...de...del 2018.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES/items	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>Dimensión 1: Motivación laboral</b>						
1.	Manifiesta estar satisfecho de ser servidor público	✓		✓		✓	
2.	Siente la necesidad de continuar realizando su labor en la institución	✓		✓		✓	
3.	Se siente capacitado para el trabajo que realiza	✓		✓		✓	
4.	Cree que puede dar más de lo que está ofreciendo	✓		✓		✓	
5.	Realiza propuestas para mejorar la actividad institucional	✓		✓		✓	
6.	Cumple la misión institucional	✓		✓		✓	
7.	Considera agradable el clima institucional	✓		✓		✓	
8.	Se siente estimado en la institución	✓		✓		✓	
9.	Toma decisiones necesarias para mejorar su trabajo	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSION 2: Eficacia laboral</b>						
10	Planifica, organiza y ejecuta adecuada y oportunamente sus actividades	✓		✓		✓	
11	Alcanza a cumplir sus objetivos y metas anuales	✓		✓		✓	
12	logra las competencias planificadas en su POE	✓		✓		✓	
13	El uso de técnicas y estrategias institucionales está de acuerdo al MINSA.	✓		✓		✓	
14	Hace uso racional de los recursos del estado	✓		✓		✓	
15	Posee conocimientos suficientes del área de competencias	✓		✓		✓	
16	Mantiene una buena comunicación con los pacientes otros	✓		✓		✓	



17	Dosifica adecuadamente sus actividades en el área de trabajo	✓		✓		✓	
18	Motiva a sus compañeros de trabajo	✓		✓		✓	
19	Las relaciones con sus compañeros son de respeto y armonía	✓		✓		✓	
20	Se comunica en forma clara y precisa con sus compañeros y otros	✓		✓		✓	
21	Labora en equipo con los demás compañeros	✓		✓		✓	
<b>DIMENSION 3: Eficiencia profesional</b>							
22	Se capacita permanentemente	✓		✓		✓	
23	Lee informaciones de carácter profesional	✓		✓		✓	
24	Usa técnicas y procedimientos innovadores	✓		✓		✓	
25	Reflexiona alrededor de su actividad profesional para reorientar o confirmar su accionar	✓		✓		✓	
26	Conoce y participa del entorno social dentro del cual se desarrolla	✓		✓		✓	
27	Intenta superar las limitaciones que se presenta en su desempeño laboral	✓		✓		✓	
28	Participa de las actividades extra laborales de la institución	✓		✓		✓	
29	Promueve en sus compañeros las prácticas de valores	✓		✓		✓	

APELLIDOS Y NOMBRE DEL VALIDADOR: Dr. Mg. GUERRA SALAZAR JESSICA  
DNI. 22301129  
ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR. GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

  
.....  
FIRMA DEL EXPERTO  
...01...de.06. del 2018..

Matriz de datos de la variable habilidades sociales y desempeño laboral

VARIABLE 1: HABILIDADES SOCIALES														V2. DESEMPEÑO LABORAL																																				
V2	D3				D4				D5				D6				D1: MOTIV LAB				D2: EFICACIA LABORAL				D3: EFICIENCIA LABORAL				V2	d1	d2	d3	d4	d5	d6	V1														
	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39									40	41	42	43	44	45	46	47						
3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3	4	4	3	3	2	2	3	2	1	3	2	1	1	3	3	4	3	2	4	4	3	2	1	3	3	3	4	3	2	2	64	17	14	21	24	31	26	133		
3	3	5	3	4	5	1	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	2	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4	116	34	24	26	41	52	36	213				
3	4	4	4	4	1	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	2	2	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	81	23	19	22	28	40	27	159		
3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	2	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	1	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	94	30	17	22	37	41	24	171				
2	3	5	3	4	3	2	2	4	3	4	2	5	3	5	3	5	3	4	5	3	4	1	5	2	3	4	3	2	2	4	4	2	4	2	2	4	2	4	5	3	98	28	20	21	36	38	24	167		
4	3	5	3	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	1	3	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	1	3	4	3	5	5	3	113	35	21	27	41	44	33	201
4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	1	3	4	1	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	89	26	15	26	28	37	29	161			
3	4	5	4	1	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	1	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	5	1	4	3	4	4	4	96	29	22	24	39	45	30	189			
5	3	5	3	4	4	1	3	3	3	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3	5	3	4	114	33	22	21	36	43	29	184		
3	4	2	4	1	3	4	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	28	19	21	34	45	32	179				
2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84	28	17	20	31	38	23	157				
4	3	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	2	3	5	5	3	5	5	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	105	32	21	25	34	44	29	185				
2	3	5	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	5	4	1	1	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	95	31	15	27	29	39	29	170					
3	2	5	2	3	2	3	3	3	3	2	3	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	5	5	3	3	3	4	3	100	32	22	19	36	41	22	172				
2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	4	2	1	5	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	1	1	5	2	2	70	20	15	16	23	31	21	128			
4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	2	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	2	3	4	123	34	23	31	43	50	36	217				
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	26	23	29	33	48	34	193					
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	114	34	22	26	39	46	29	196					
4	4	5	4	4	1	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	119	35	24	28	42	51	35	215					
4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	4	97	29	19	23	33	39	26	169				
4	2	3	2	3	2	4	1	3	4	4	5	2	5	3	5	2	5	1	3	4	2	3	3	2	4	5	3	3	2	4	5	3	3	1	5	4	2	3	99	28	20	18	36	39	29	170				
4	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	5	3	3	2	3	4	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	5	3	85	27	16	19	29	32	23	146					
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	5	4	4	1	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	115	31	24	30	37	47	34	203						
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120	36	21	28	39	48	34	206						
4	3	4	3	5	4	5	4	3	5	3	4	3	5	4	5	3	5	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	121	35	21	31	39	50	38	214					
4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	5	3	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	120	35	23	30	37	50	35	210						
4	2	4	2	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	5	3	3	2	4	5	3	3	2	4	5	4	4	3	3	4	4	3	114	35	20	22	38	43	29	187						
3	4	2	4	1	4	1	4	4	4	4	4	2	3	2	2	3	2	5	2	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91	30	14	21	28	39	30	162						
3	4	3	4	4	1	4	1	4	4	4	3	2	5	2	1	1	3	5	1	3	5	1	3	5	1	2	2	3	2	5	2	1	1	2	3	4	4	76	19	18	22	26	39	31	155					
3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	5	2	1	1	3	5	1	1	3	5	1	2	3	2	5	2	1	1	2	3	3	4	3	74	19	17	25	26	36	29	152						

## Artículo científico

### 1. TITULO

Habilidades sociales y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores del centro de salud Lliupapuquio, Andahuaylas - 2018

### 2. AUTORA

Daniela Muñoz Vásquez

### 3. RESUMEN

La intención de esta investigación es comprobar la relación significativa que existe entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en los colaboradores del centro Lliupapuquio, Andahuaylas – 2018. El método fue hipotético deductivo, el tipo de estudio aplicada de naturaleza descriptiva y correlacional, y el diseño empleado será correlacional. El muestreo fue de tipo no probabilístico intencionado y la muestra estuvo conformada por 30 colaboradores. La información se recoge con dos instrumentos de las variables en estudio y fueron validados por el método estadístico alfa de Cronbach y dictaminado por juicios de expertos, para luego ser procesados en el paquete estadístico SPSS V.25 y luego se correlacionaron empleando la prueba estadística del coeficiente de correlación de Rho de Spearman con un resultado  $Rho = 0,862^{**}$ , este valor está comprendido entre 0,80 y 1,00 lo cual significa que tiene *Muy buena correlación*; por otro lado, el nivel de significancia obtenido es 0,000 que es menor a 0,05, este valor permite rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis inicial ( $H_1$ ) con una confianza del 99%, afirmando que existe relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuquio, Andahuaylas, 2018.

**Palabras clave:** Habilidades sociales, desempeño laboral



#### 4. ABSTRACT

The intention of this research is to verify the significant relationship that exists between social skills and work performance in the collaborators of the Lliupapuquio center, Andahuaylas - 2018. The method was hypothetical deductive, the type of applied study of descriptive and correlational nature, and the Employee design will be correlational. The sampling was intentional non-probabilistic type and the sample consisted of 30 collaborators. The information is collected with two instruments of the variables under study and they were validated by the Cronbach's alpha statistical method and ruled by expert judgments, to be processed in the SPSS V.25 statistical package and then correlated using the statistical test of the Spearman's Rho correlation coefficient with a Rho result = 0.862 \*\*, this value is between 0.80 and 1.00 which means that it has a very good correlation; On the other hand, the level of significance obtained is 0.000, which is less than 0.05, this value allows rejecting the null hypothesis (Ho) and accepting the initial hypothesis (Hi) with a confidence of 99%, stating that there is a significant relationship between social skills and work performance in the collaborators of the Lliupapuquio Health Center, Andahuaylas, 2018.

Keywords: Social skills, job performance

#### 5. INTRODUCCION

Hoy en día el estrés laboral está siendo un problema con el desempeño laboral de un personal en su puesto de trabajo que se desempeña. Por ellos en la presente investigación se menciona algunas investigaciones. En la actualidad los profesionales de enfermería constituyen uno de los colectivos que sufre más altos niveles de estrés laboral, convirtiéndose esto en un conflicto que no sólo afecta a nivel exclusivo sino también a nivel profesional, corporativo y social.

Para la realización del presente trabajo de investigación se buscaron antecedentes y se consideró describirlas como sigue a continuación:

##### **Antecedentes nacionales**

Soria (2014) en la Universidad de Huánuco Escuela de Posgrado investigo sobre "determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el hospital EsSalud - Tingo María 2014" Se

planteó como objetivo central del trabajo de investigación determinar la relación de las determinantes de trabajo en el desempeño laboral de los y las licenciadas de enfermería en el Hospital I EsSalud Tingo María. 2014.

Dávila (2014) en la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto -UNSM-T, de Perú, realizó su investigación sobre “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de Salud de Las micro redes Cuñumbuque Y Tabalosos”.

Díaz y Gaviria (2013) en su tesis titulada “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto. Abril-Julio 2013”.

Arias (2013) en su tesis titulada “Las relaciones interpersonales en Enfermería Quirúrgica: Conflictos laborales y estrategias de mejora. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2012”

### **Antecedentes Internacionales**

Martínez, Rojas y Figuera (2004) efectuaron en el estado Carabobo un estudio titulado: Factores administrativos asociados al desempeño laboral del profesional de enfermería de las unidades de emergencia adulto, emergencia pediátrica y sala de partos del Hospital Tipo III Dr. Adolfo Prince Lara de Puerto Cabello.

Cuba, Sarmiento, Travieso y Vásquez (2003) realizaron un estudio titulado “Condiciones laborales en Emergencia de Adultos y efectos referidos por el personal de Enfermería Hospital “Dr. Egor Nucette” de San Carlos.

Brito, Pérez y Figuera (2003) realizaron en Caracas un estudio cuyo propósito estuvo orientado a determinar los Factores Motivacionales externos del profesional de enfermería en sus dimensiones condiciones sociales y condiciones laborales y su relación con el cuidado humano en su dimensión: Función Asistencial en Enfermería al paciente crítico. Asistencial en el Hospital “Pérez Carreño del I.V.S.S.”.

Barreto, Sánchez y Méndez de Alfaro (2002) realizaron un trabajo titulado “Factores Motivacionales Externos que ofrece la Organización a los profesionales de enfermería de atención directa.

### **Teorías relacionadas al tema**

Definir las habilidades sociales como aquellas conductas que las personas emiten en situaciones interpersonales para obtener respuesta positiva de los demás. En la medida en que una persona se relaciona de forma adecuada con otros, recibe reforzamiento social



positivo, lo cual eleva su autoestima. Dicho en otras palabras, las personas con buenas habilidades sociales, tienen más alta probabilidad tanto de conseguir sus objetivos como de mantener una buena relación con los demás, hechos que aumentan el sentimiento de autoeficacia.

(Flores, 2007, p.47)

Por otro lado, Valles (2010) manifestó que:

Las habilidades sociales son comportamientos que permiten a las personas actuar según las normas socialmente deseables, permitiendo defender sus derechos y respetar el de los demás, solucionar conflictos interpersonales y expresar los sentimientos, opiniones y deseos, de manera adecuada a cada situación y de forma mutuamente satisfactoria. (p. 3)

Según Goldstein y Cols (1989) las habilidades sociales se clasifican en seis: primeras habilidades sociales, habilidades sociales avanzadas, habilidades relacionadas con los sentimientos, habilidades alternativas a la agresión, habilidades para hacer frente al estrés y habilidades de planificación.

Según Robbin y Judge (2013) definieron el desempeño laboral como: “es el contenido de la evaluación del desempeño y también influye en el rendimiento y satisfacción del trabajador: En específico, el desempeño y la satisfacción aumentan cuando la evaluación se basa en criterios conductuales y orientados a resultados, cuando se habla sobre asuntos de la carrera y el desempeño, cuando el individuo tiene la oportunidad de participar en su evaluación” (p. 555)

Según Jiménez (2011) definió el desempeño laboral como:

“el proceso que facilita la ejecución de las estrategias percibidas que permiten la mejora continua de la organización y lo percibe como una visión positiva de las personas, que ayuda a reforzar conductas e incorporar variables en las conductas no deseadas”. (p.86)

## 6. MATERIAL Y METODOS

El método fue hipotético deductivo, el tipo de estudio aplicada de naturaleza descriptiva y correlacional, y el diseño empleado será correlacional. El muestreo fue de tipo no probabilístico intencionado y la muestra estuvo conformado por 30 colaboradores. La información se recoge con dos instrumentos de las variables en estudio y fueron validados por el método estadístico alfa de Cronbach y dictaminado por juicios de expertos, para luego ser procesados en el paquete estadístico SPSS V.25 para las variables. En los métodos de análisis de datos se realizó estadística descriptiva e inferencial, pruebas no paramétricas Rho de Spearman.

## 7. RESULTADOS

En la contratación de hipótesis general el coeficiente de correlación de Spearman obtenido entre las variables Habilidades Sociales y Desempeño Laboral es de 0,862\*\*, este valor está comprendido entre 0,80 y 1,00 lo cual significa que tiene *Muy buena correlación*; por otro lado, el nivel de significancia obtenido es 0,000 que es menor a 0,05, este valor obtenido permite rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis inicial ( $H_i$ ) con una confianza del 99%, afirmando que existe relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018. En la contratación de la primera hipótesis específica el coeficiente de correlación de Spearman obtenido entre Primeras habilidades Sociales y Desempeño Laboral es de 0,788\*\*, este valor está comprendido entre 0,60 y 0,79 lo cual significa que tiene *Buena correlación*; por otro lado, el nivel de significancia obtenido es 0,000 que es menor a 0,05, este valor obtenido permite rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis inicial

(Hi) con una confianza del 99%, afirmando que existe relación significativa entre las Primeras habilidades sociales y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018. En la contratación de la segunda hipótesis especifica el coeficiente de correlación de Spearman obtenido entre Habilidades sociales avanzadas de interacción social y Desempeño Laboral es de 0,525\*\*, este valor está comprendido entre 0,20 y 0,59 lo cual significa que tiene *Baja correlación*; por otro lado, el nivel de significancia obtenido es 0,001 que es menor a 0,05, este valor obtenido permite rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis inicial (Hi) con una confianza del 99%, afirmando que existe relación significativa entre las Habilidades sociales avanzadas de interacción social y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018. En la contratación de la tercera hipótesis especifica el coeficiente de correlación de Spearman obtenido entre Habilidades relacionadas con los sentimientos y Desempeño Laboral es de 0,584\*\*, este valor está comprendido entre 0,20 y 0,59 lo cual significa que tiene *Baja correlación*; por otro lado, el nivel de significancia obtenido es 0,000 que es menor a 0,05, este valor obtenido permite rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis inicial (Hi) con una confianza del 99%, afirmando que existe relación significativa entre las Habilidades relacionadas con los sentimientos y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018. En la contratación de la cuarta hipótesis especifica el coeficiente de correlación de Spearman obtenido entre Habilidades alternativas a la agresión y Desempeño Laboral es de 0,679\*\*, este valor está comprendido entre 0,60 y 0,79 lo cual significa que tiene *Buena correlación*; por otro lado, el nivel de significancia obtenido es 0,000 que es menor a 0,05, este valor obtenido permite rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis inicial (Hi) con una confianza del 99%, afirmando que existe relación significativa entre las Habilidades alternativas a la agresión y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018. En la contratación de la quinta hipótesis especifica el coeficiente de correlación de Spearman obtenido entre Habilidades para hacer frente al estrés y Desempeño Laboral es de 0,511\*\*, este valor está comprendido entre 0,20 y 0,59 lo cual significa que tiene *Baja correlación*; por otro lado, el nivel de significancia obtenido es 0,002 que es

menor a 0,05, este valor obtenido permite rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis inicial ( $H_1$ ) con una confianza del 99%, afirmando que existe relación significativa entre las Habilidades para hacer frente al estrés y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018. En la contratación de la sexta hipótesis específica el coeficiente de correlación de Spearman obtenido entre Habilidades de planificación y Desempeño Laboral es de 0,398\*, este valor está comprendido entre 0,20 y 0,59 lo cual significa que tiene *Baja correlación*; por otro lado, el nivel de significancia obtenido es 0,015 que es menor a 0,05, este valor obtenido permite rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis inicial ( $H_1$ ) con una confianza del 95%, afirmando que existe relación significativa entre las Habilidades de planificación y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018.

## 8. DISCUSIÓN

Posteriormente realizada la investigación, los resultados obtenidos han llevado a determinar que existe una relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral; pues la hipótesis general anunciada en un principio para este estudio es aceptada; donde la correlación de Rho de Spearman = 0.80, representando ésta una *Muy buena correlación* entre las variables que se ha estudiado y siendo altamente significativo con un valor  $p=.000$  ( $p < 0.05$ ). Después de haber realizado el análisis estadístico respectivo, en lo que respecta a la hipótesis general, se puede aseverar que las habilidades sociales se relacionan significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Lliupapuqio, Andahuaylas, 2018. Un resultado parecido fue de Soria (2014), en lo que respecta a la hipótesis general de investigación fue determinar la relación de las determinantes de trabajo en el desempeño laboral de los y las licenciadas de enfermería en el Hospital I EsSalud Tingo María. 2014, los resultados observados en la presente investigación proponen que existe una relación significativa entre las variables que se está estudiando, todo ello corroborado por los fundamentos teóricos de las variables habilidades sociales y el desempeño laboral. En relación a la primera hipótesis

especifica planteada, las primeras habilidades sociales se relacionan significativamente con la motivación laboral, según la correlación de rho de Spearman = 0,778, representando una *Buena correlación* entre las 2 variables en estudio y siendo altamente significativo con un valor de  $p= 0,000<0,05$ . un resultado semejante fue obtenido por Brito, N.C.; González. Y.; Pérez. W. y Figuera Guerra, E. (2003), condiciones sociales y condiciones laborales y su relación con el cuidado humano donde ambas variables se relacionaban significativamente. En relación a la segunda hipótesis específica, las habilidades sociales avanzadas se relacionan con el desempeño laboral, según la correlación de rho de Spearman = 0,525, representando una baja correlación entre las 2 variables en estudio y siendo altamente significativo con un valor de  $p= 0,000<0,05$ . un resultado semejante fue obtenido por Dávila (2014), Universidad Nacional de San Martín Tarapoto -UNSM-T, de Perú, realizó su investigación sobre Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral, donde ambas variables se relacionaban significativamente en dicho estudio. En relación a la tercera hipótesis específica las Habilidades relacionadas con los sentimientos se relacionan con el desempeño laboral, según la correlación de rho de Spearman = 0,584, representando una baja correlación entre las 2 variables en estudio y siendo altamente significativo con un valor de  $p= 0,000<0,05$ . un resultado semejante fue obtenido por Mejía, González y Nava (2012) en su investigación titulada "Influencia de las relaciones interpersonales sobre el clima organizacional en el personal de enfermería del área quirúrgica del hospital universitario de Maracaibo", tuvieron el objetivo de determinar la influencia de las relaciones interpersonales sobre el clima organizacional en el personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Universitario de Maracaibo. En relación a a la cuarta hipótesis específica las habilidades alternativas a la agresión se relacionan con el desempeño laboral, según la correlación de rho de Spearman = 0,679, representando una buena correlación entre las 2 variables en estudio y siendo altamente significativo con un valor de  $p= 0,000<0,05$ . un resultado semejante fue obtenido por. Martínez, Rojas y Figuera (2004) efectuaron en el estado Carabobo un estudio titulado: *Factores administrativos asociados al desempeño laboral del profesional de enfermería de las unidades de emergencia adulto, emergencia pediátrica y sala de partos del Hospital Tipo III Dr. Adolfo Prince*

*Lara de Puerto Cabello.* En relación a la quinta hipótesis específica las Habilidades para hacer frente al estrés se relacionan con el desempeño laboral, según la correlación de rho de Spearman = 0,511, representando una baja correlación entre las 2 variables en estudio y siendo altamente significativo con un valor de  $p= 0,000 < 0.05$ . un resultado semejante fue obtenido por. Díaz y Gaviria (2013) en su tesis titulada “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto. Abril-Julio 2013” tuvo el objetivo de determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional, como estas situaciones laborales producen malestar en los profesionales de enfermería que trabajan en los servicios de emergencia, medicina, pediatría, cirugía y gineco-obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto. En relación a la sexta hipótesis específica las Habilidades de planificación se relacionan con el desempeño laboral, según la correlación de rho de Spearman = 0,398, representando una baja correlación entre las 2 variables en estudio y siendo altamente significativo con un valor de  $p= 0,000 < 0.05$ . un resultado semejante fue obtenido por. Barreto, Sánchez y Méndez de Alfaro (2002) realizaron un trabajo titulado “Factores Motivacionales Externos que ofrece la Organización a los profesionales de enfermería de atención directa”, cuyo objetivo fundamental fue determinar qué factores motivacionales influían en el personal de enfermería que labora en las unidades clínicas Cirugía, Pediatría, Medicina y Gineco-Obstetricia del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (I.V.S.S.) “Dr. José María Carabaño Tosta” de Maracay, Estado Aragua.

## 9. REFERENCIAS

- Abascal, A. y. (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC.
- Abaunza de Gonzalez, M. (2000). *La investigación y el cuidado en América Latina*. Bogotá: Unibiblos.
- Arias. (2013). *Las relaciones interpersonales en Enfermería quirúrgica: conflictos laborales y estrategias de mejora*. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.
- Brito, N., Y., G., & Pérez. W. y Figuera Guerra, E. (2003). *Factores motivacionales externos del profesional de enfermería, condición laboral y su relación con el cuidado de humanos ofrecidos a los pacientes hospitalizado en la UCI hospital Perez Carreño*. Venezuela Caracas.
- C, B. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, .* Colombia.
- Chiavenato. (2000). *Introducción de los recursos humanos* (Vol. quinta edición). (M. G. Hill, Ed.) Mexico.
- Dávila. (2014). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de Salud de Las micro redes Cuñumbuque Y Tabalosos*. Tarapoto, Perú.
- Díaz, G. (2013). *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 Tarapoto*.
- E., B. S. (2002). *Factores Motivacionales Externos que ofrece la Organización a los profesionales de enfermería de atención directa*. Venezuela.
- E., C., T., S., Travieso, M., & L, Y. V. (2003). *Condiciones laborales en Emergencia de Adultos y efectos referidos por el personal de Enfermería Hospital " Dr. Egor Nucette" de San Carlos,*.
- Goldstein. (1989). *Habilidades Sociales y Autocontrol en la Adolescencia*. Barcelona: Martinez Roca.
- Gonzales. (2010). *Relación de la Habilidades Sociales y Rendimiento Académico en estudiantes de la facultad de Educación de la universidad de huancavelica* . Lima, Perú.
- Hernández, F. B. (2010). *Metodología de la Investigación*.
- Kaplan R, & Saccuzzo D. (2006). *validación y estandarización de Instrumentos*.
- Martínez, Y., & Rojas, R. y. (2004). *Factores administrativos asociados al desempeño laboral del profesional de enfermería de las unidades de emergencia adulto, emergencia*.
- Mejía, G. N. (2012). *Influencia de las relaciones interpersonales sobre el clima organizacional en el personal de enfermería del área quirúrgica del hospital universitario de Maracaibo*.

S, G. (2006). *Las habilidades sociales y la educación*. México: Carpinter.

Soria. (2014). *determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el hospital EsSalud* . Tingo María.

STONER, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (1996). *Administracion*. Mexico: Pearson educacion.